rapport annuel de gestion

MINISTÈRE DU **TOURISME**

2007-2008

Québec

rapport annuel de gestion

MINISTÈRE DU **TOURISME**

2007-2008

Cette publication est imprimée sur un papier recyclé à 100 %

Message du ministre

Monsieur François Gendron
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère du Tourisme, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus en fonction des orientations et des objectifs stratégiques du Ministère. Il illustre les résultats obtenus par le Ministère pour atteindre les cibles fixées par la Politique touristique du Québec, *Vers un tourisme durable*.

Le document contient également des informations relatives à l'utilisation des ressources et au respect des exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Tourisme,

Raymond Bachand
Québec, octobre 2008

Message de la sous-ministre

Monsieur Raymond Bachand
Ministre du Tourisme
Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le Rapport annuel de gestion du ministère du Tourisme pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2008.

Le présent rapport témoigne de la contribution du ministère du Tourisme à la Politique touristique du Québec, *Vers un tourisme durable*. De plus, il souligne l'apport ministériel aux priorités gouvernementales, notamment en ce qui a trait à la Stratégie gouvernementale de développement économique, au développement régional et au Plan de modernisation 2004-2007.

Le document fait également état des actions entreprises pour réaliser les derniers objectifs fixés dans la planification stratégique 2005-2007.

On y présente les résultats atteints pour chacune des activités inscrites au plan stratégique et au plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008.

Je profite du dépôt de ce rapport pour exprimer ma reconnaissance au personnel qui, par sa compétence et son dévouement, a permis d'atteindre et de dépasser la majorité des objectifs ministériels. De même, je tiens à remercier les nombreux partenaires de l'industrie touristique québécoise de leur appui à la mission du ministère du Tourisme.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments respectueux.

La sous-ministre du Tourisme,

Louise Pagé
Québec, octobre 2008

Déclaration sur la fiabilité des données

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère du Tourisme :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques du Ministère;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

La sous-ministre
Québec, octobre 2008

Louise Pagé

Rapport de mission d'examen

Madame Louise Pagé
Sous-ministre du Tourisme

À votre demande, nous avons procédé à l'examen des données contenues dans le rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère du Tourisme (« Ministère »), excluant les états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe 2. Notre examen a été effectué conformément aux normes d'examen généralement reconnues du Canada et a donc consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur les renseignements qui nous ont été fournis par le Ministère. La responsabilité du rapport annuel de gestion incombe à la direction du Ministère.

Un examen ne constitue pas une vérification et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur les données contenues dans le rapport annuel de gestion du Ministère.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire, à tous égards importants, que les données contenues dans le rapport annuel de gestion 2007-2008 du Ministère, excluant les états financiers du Fonds de partenariat touristique présentés à l'annexe 2, ne sont pas plausibles, eu égard aux directives pertinentes du guide sur le rapport annuel de gestion.

Samson Bélair
Deloitte & Touche s.e.n.c.a.l.

Comptables agréés

Québec, Québec

27 octobre 2008

Table des matières

2 **Message du ministre**

3 **Message de la sous-ministre**

4 **Déclaration sur la fiabilité des données**

5 **Rapport de mission d'examen**

6 **Table des matières**

7 **Liste des tableaux**

8 **L'année 2007- 2008 en bref**

10 **Chapitre 1** : Présentation du ministère du Tourisme

- 10 Mission et fonctions
- 11 Enjeux, environnement et priorité ministérielle

13 **Chapitre 2** : Résultats

- 13 Résultats obtenus par le Ministère en fonction du Plan stratégique 2005-2007 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008
- 23 Déclaration de services au citoyen
- 26 Priorité gouvernementale
  - 26 Réaliser le plein potentiel économique du Québec dans une perspective de développement durable
  - 27 Moderniser l'État : pour des services de qualité aux citoyens
  - 28 Stratégie gouvernementale de développement économique

30 **Chapitre 3** : Ressources investies

- 30 Les ressources humaines
- 34 Les ressources financières
- 35 Les ressources informationnelles

38 **Chapitre 4** : Application législative

- 38 Loi sur les établissements d'hébergement touristique
- 39 Loi sur la taxe de vente du Québec
- 41 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- 41 Loi sur la fonction publique
- 46 Déontologie et éthique
- 46 Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre
- 46 Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
- 46 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration

47 **Annexe 1** : Lois et règlements relevant de la responsabilité du ministre du Tourisme

48 **Annexe 2** : États financiers du Fonds de partenariat touristique

64 **Annexe 3** : Organigramme du Ministère

66 **Annexe 4** : Plan d'action 2006-2008 favorisant l'intégration des personnes handicapées

70 **Annexe 5** : Avancement de la politique touristique

Liste des tableaux

23 **Tableau 1** : Résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique

24 **Tableau 2** : Résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique

25 **Tableau 3** : Résultats relatifs à la gestion des plaintes

31 **Tableau 4** : Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2008

31 **Tableau 5** : Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2007

31 **Tableau 6** : Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2006

34 **Tableau 7** : Synthèse des résultats financiers du Fonds de partenariat touristique

38 **Tableau 8** : Nombre d'établissements d'hébergement touristique détenant une attestation en 2007-2008

39 **Tableau 9** : Inspections des établissements d'hébergement touristique

40 **Tableau 10** : Taxe sur l'hébergement - historique des revenus nets versés aux ATR depuis 1997

41 **Tableau 11** : Embauche totale au cours de la période 2007-2008

41 **Tableau 12** : Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2008

42 **Tableau 13** : Taux d'embauche des groupes cibles en 2007-2008

42 **Tableau 14** : Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi

43 **Tableau 15** : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif permanent

44 **Tableau 16** : Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif permanent

45 **Tableau 17** : Taux d'embauche des femmes en 2007-2008

45 **Tableau 18** : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2008

PHOTO : HEIKO WITTENBORN

L'année 2007-2008 en bref

Les principales réalisations :

Accroissement et rehaussement de l'offre touristique

- Adoption par le gouvernement de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent. Cette stratégie, axée sur le partenariat, poursuit deux objectifs : augmenter les recettes touristiques du Québec ainsi que diversifier et stimuler l'économie des régions par la création ou la consolidation d'entreprises associées à l'accueil de nouvelles clientèles internationales. La somme de 52,5 M$ est consacrée à la réalisation de cette stratégie.

- Évaluation et bonification du Programme de soutien au développement et à la promotion touristiques, programme ministériel d'aide financière destiné aux intervenants de l'industrie touristique.

- Soutien financier de 12,8 M$ à 137 festivals et événement dans l'ensemble des régions du Québec.

- Conclusion avec ATR associées du Québec d'une entente-cadre visant la signature d'ententes régionales de développement et de renouvellement de produits touristiques sur la base d'investissements conjoints.

- Mise en œuvre d'un nouveau programme d'aide stratégique aux projets touristiques visant à soutenir des projets d'implantation, d'expansion ou de modernisation d'un produit touristique comportant des investissements directs totaux de 1,0 M$ et plus.

- Élaboration de plans de développement et de commercialisation pour les produits toujours en émergence que sont l'agrotourisme, le cyclotourisme, l'écotourisme, le tourisme culturel, le tourisme de santé et le tourisme nautique (volet sentiers maritimes).

- Production en consultation avec l'industrie de diagnostique et d'orientation relatives à l'offre touristique selon les quatre expériences à savoir : Le Québec des grandes villes, du St-Laurent, de villégiature et grande nature.

- Lancement, en mars 2008, d'une campagne télévisuelle visant la promotion du programme « Qualité Tourisme ».

- Lancement du magazine *Totalement Tourisme* destiné à faire connaître à l'industrie touristique les principaux axes d'évolution du tourisme au Québec et d'ailleurs.

Des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent

PHOTO : LINDA TURGEON

Multiplication des alliances

- Entente avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) pour mettre en œuvre des outils de gestion de la main-d'œuvre destinés à l'industrie touristique québécoise.

- Conclusion avec les associations sectorielles de douze ententes totalisant un investissement de 3,0 M$.

- Maintien du partenariat avec les Associations touristiques régionales.

- Organisation des Assises du tourisme, en partenariat avec le Conseil québécois de l'industrie touristique, sur le thème des changements appréhendés en tourisme et des défis à venir au cours desquelles ont été présentés le diagnostic et les orientations par expérience.

- Numérisation des routes et circuits touristiques ; leur intégration au système d'information et de gestion en aménagement du territoire municipal du Bureau municipal du Québec devrait permettre aux municipalités régionales de comté et aux différents spécialistes d'aménagement d'un territoire donné de localiser rapidement les routes touristiques avant de planifier tout projet d'aménagement, notamment le développement des parcs éoliens.

- Accueil des représentants de la province du Shandong de la République populaire de Chine.

Promotion de la destination

- Adaptation de la stratégie de marketing à l'évolution des marchés américains et européens.

- Mise en œuvre des campagnes réalisées en partenariat promotionnel avec l'industrie touristique à la suite du premier appel de propositions de partenariat promotionnel sur les marchés hors Québec; réalisation de 24 campagnes pour un investissement total de 3,6 M$.

- Nouvel appel de propositions de partenariat pour la promotion de la destination sur les marchés hors Québec.

Chapitre 1 : Présentation du ministère du Tourisme

MISSION ET FONCTIONS

La Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2) fixe la mission ministérielle qui consiste à « soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable ».

La loi attribue notamment au ministre du Tourisme les fonctions suivantes :

- Faire la promotion du Québec comme destination touristique et favoriser le développement et la commercialisation des produits et des expériences touristiques du Québec;
- Favoriser la consolidation et la diversification de l'offre touristique ainsi que le développement de nouvelles expériences touristiques;
- Soutenir l'amélioration de la qualité des produits et des services touristiques;
- Offrir et encadrer les services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques.

Les lois et les règlements relevant de la responsabilité du ministre du Tourisme sont présentés à l'annexe 1.

CLIENTÈLE ET PARTENAIRES AU CŒUR DE L'OFFRE DE SERVICES

Le ministère du Tourisme oriente ses services vers la clientèle touristique et les membres de l'industrie touristique. Il fait la promotion du Québec comme destination touristique à l'étranger et offre gratuitement aux touristes de toute provenance des services de renseignements touristiques et de réservation de produits touristiques afin que ceux-ci puissent vivre une expérience agréable et riche en émotions.

Soucieux de favoriser l'éclosion du potentiel touristique québécois, le Ministère entretient, en outre, des relations de partenariat ou d'affaires avec de nombreux intervenants, dont les associations touristiques régionales et les associations sectorielles mais aussi avec les entreprises privées, les organismes publics, les ministères et les communautés locales et régionales. Il offre à ces partenaires de l'industrie touristique :

- accompagnement et conseils;
- activités d'information, de sensibilisation et de formation;
- activités promotionnelles;
- aide financière;
- information générale et spécialisée;
- attestation de classification;
- délivrance de la reconnaissance.

LE MINISTÈRE A APPUYÉ LES *initiatives privées et mis en œuvre des stratégies visant à soutenir l'industrie et à lui permettre de maintenir sa compétitivité à l'échelle mondiale (...).*

ENJEUX, ENVIRONNEMENT ET PRIORITÉ MINISTÉRIELLE

L'industrie touristique est très sensible aux éléments externes. Les facteurs politiques, sociaux et économiques font varier la demande touristique et influent sur la rentabilité de l'offre touristique. C'est pourquoi il faut prendre en compte certains évènements afin de comprendre la réalité touristique de l'année 2007-2008.

Environnement externe

Les marchés mondiaux ont subi de profondes transformations. La crise du crédit hypothécaire, la chute de la devise américaine, la hausse du taux de change canadien, l'augmentation phénoménale du prix du carburant et la concurrence sans cesse grandissante des autres pays accroissent la pression sur l'industrie touristique québécoise. Celle-ci doit rivaliser d'ingéniosité pour conserver et accroître les gains qu'elle a faits. Le Ministère a appuyé les initiatives privées et mis en œuvre des stratégies visant à soutenir l'industrie et à lui permettre de maintenir sa compétitivité à l'échelle mondiale tant sur le plan des produits qu'en ce qui a trait à la promotion de la destination.

Défis à relever

La performance touristique en 2007 est restée stable. La baisse de touristes en provenance des États-Unis a été compensée par une hausse des touristes d'autres provenances. Par ailleurs, malgré le fait que les Québécois ont aussi voyagé davantage à l'étranger, l'ensemble du bilan est jugé positif par l'ensemble des acteurs touristiques.

Néanmoins, l'industrie touristique québécoise fait face à deux défis importants, soit celui du rehaussement et du renouvellement de son offre et celui de l'attraction et du développement de la main-d'œuvre.

C'est dans cette perspective que le Ministère a présenté au gouvernement la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales et a développé avec les ATR le programme d'investissement conjoint. Il s'assure aussi de promouvoir auprès de l'industrie touristique la démarche *Qualité Tourisme*. De plus, il travaille en partenariat avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme afin de mettre en œuvre des stratégies novatrices en matière de renouvellement de la main-d'œuvre.

CN
FARINE

Chapitre 2 : Résultats

Résultats obtenus par le Ministère en fonction du Plan stratégique 2005-2007 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008.

Enjeu : La maximisation par le Ministère de sa capacité d'attraction et d'adaptation à l'évolution du marché

Orientation 1 : Orienter et concerter l'action gouvernementale et privée en matière de tourisme

Axe d'intervention : Mise en œuvre d'un nouveau modèle de gestion axé sur le partenariat

Objectif : D'ici le 1er janvier 2006, avoir mis sur pied le Conseil des partenaires de l'industrie touristique où seront représentés le secteur privé, les régions, le palier local, les associations sectorielles ainsi que les ministères et organismes concernés.

L'objectif stratégique a été atteint lors d'un précédent exercice financier, puisque le Conseil des partenaires de l'industrie touristique s'est réuni pour la première fois en juin 2005. Afin d'assurer la pérennité du partenariat découlant de la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec, le Ministère a pris comme engagement, dans son plan annuel de gestion des dépenses, de tenir des rencontres régulières de ce conseil.

Depuis l'exercice financier 2007-2008, c'est le Secrétariat du Ministère qui est responsable de l'organisation des rencontres du Conseil des partenaires de l'industrie touristique. Au cours de l'exercice financier 2007-2008, trois rencontres ont eu lieu, coprésidées par le ministre du Tourisme et un intervenant de l'industrie touristique.

Les partenaires y ont abordé les problématiques suivantes :

1 Les perspectives d'avenir de l'industrie touristique québécoise;

2 L'aide financière aux festivals et aux évènements touristiques;

3 Le soutien au développement de l'offre touristique :
- aide stratégique aux projets touristiques,
- ententes de partenariat régional;

4 L'initiative Emploi d'été Canada;

5 Les Assises du tourisme;

6 La Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent;

7 Les ressources humaines en tourisme;

8 L'intention de voyage et l'impact des taux de change.

Axe d'intervention : Tenue des Assises annuelles du tourisme

Objectif : D'ici le 1er septembre 2006, avoir réuni l'ensemble des entreprises, des associations et des regroupements pour pouvoir effectuer un bilan de l'application de la Politique touristique du Québec, discuter des plans conjoints et procéder à des consultations.

La Politique touristique du Québec prévoit que le Ministère organise les Assises annuelles du tourisme. C'est pourquoi le Ministère a pris l'engagement, dans son plan annuel de gestion des dépenses, de faire un bilan de la mise en œuvre de la Politique touristique du Québec et de présenter à l'industrie touristique des plans intégrés par expérience lors des Assises annuelles du tourisme.

Outre ces deux thèmes, les Assises de 2007, organisées pour la première fois en partenariat avec le Conseil québécois de l'industrie touristique, ont traité des changements climatiques, démographiques et technologiques pouvant affecter l'industrie touristique.

Les Assises du tourisme permettent aux différents acteurs du domaine de partager leurs expériences, d'effectuer un réseautage et de mettre en œuvre des stratégies communes. L'édition 2007 a réuni une quinzaine de conférenciers et plus de 350 participants.

Enjeu : La différenciation du Québec comme destination de choix sur les marchés étrangers ciblés

Orientation 2 : Assurer la mise en marché du Québec et de ses expériences touristiques

Axe d'intervention : Renouvellement de l'approche de promotion sur les marchés internationaux

Objectif : D'ici le 30 mars 2006, avoir remodelé l'offre touristique québécoise autour de quatre grands regroupements d'expériences : Le Québec des grandes villes, Le Québec du Saint-Laurent, Le Québec de villégiature et Le Québec grande nature.

La Direction de la promotion touristique, responsable de la réalisation des campagnes promotionnelles, travaille de concert avec l'industrie touristique québécoise. Elle emploie environ 30 personnes à temps complet. Le financement des activités est assuré par un budget de 18,1 M$.

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, le Ministère a consacré un budget de 16,8 M$ à la réalisation de diverses campagnes promotionnelles, la part des partenaires de l'industrie touristique à ces campagnes s'élevant à 4,4 M$. Le programme d'Appel de propositions de partenariat promotionnel sur les marchés hors Québec (APPP), lancé au cours de cet exercice, a généré à lui seul 1,9 M$ d'investissements privés.

Des approches novatrices ont été mises en place. Par exemple, une émission de téléréalité diffusée sur le réseau

Kayak de mer au Parc du Bic

de TV Fox New York mettait en vedette trois couples de la région de New York recrutés par voie de concours, venus découvrir les rues de Montréal, faire du rafting à Valcartier ou parcourir la région des Laurentides en hiver. Il y a lieu de citer aussi une entente avec US Airways ayant permis d'afficher la publicité du Ministère sur les plateaux-repas de 42 avions. Placée dans le triangle Atlanta-Boston-Chicago pendant quatre mois, cette publicité a pu être vue par plus de 10 millions de passagers.

Quant à la Direction générale du développement, elle s'assure de concrétiser la modélisation de l'offre touristique québécoise autour de quatre grands regroupements d'expériences : Le Québec des grandes villes, Le Québec du Saint-Laurent, Le Québec de villégiature et Le Québec grande nature. Sous la coordination d'un comité d'orientation stratégique, et en collaboration avec l'industrie touristique, quatre comités ministériels ont produit en 2007-2008 des diagnostics et des orientations qui définissent et caractérisent, en matière de développement et de promotion, le contenu de chacune des expériences. En plus d'y donner la définition de l'expérience, on y traite de ses principales caractéristiques : clientèle et produits qui la composent, position concurrentielle québécoise, forces et faiblesses, opportunités et menaces, orientations stratégiques. À l'automne 2007, des plans d'action, élaborés avec l'industrie pour chaque expérience, ont permis de déterminer les actions à prioriser pour atteindre les objectifs de développement et de promotion retenus. Une consultation a également été menée auprès de l'industrie touristique qui a été invitée à s'associer à la mise en œuvre de ces actions.

Comme le prévoit le plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008, le Ministère a consolidé son réseau de connaissances et de recherche. Les activités de recherche sur les marchés et les produits touristiques sont dorénavant traitées dans le cadre des quatre grands regroupements d'expériences. Ces travaux intègrent l'intelligence de marché provenant du réseau international et des responsables de marché du Ministère. Quant aux activités de prospective, elles sont maintenant intégrées dans le processus de traitement de tous les dossiers de recherche, lorsque cela s'avère pertinent.

Axe d'intervention : Révision de la structure de représentation internationale du Ministère

Objectif : Mettre en œuvre le 1er avril 2006 le scénario retenu (structure de représentation internationale du Ministère) à la suite de l'analyse des marchés potentiellement intéressants pour le Québec et des solutions les plus avantageuses pour y investir.

Depuis le 1er avril 2007, comme le prévoit le Plan annuel de gestion des dépenses, le Ministère gère lui-même son réseau à l'étranger dans le cadre d'ententes dont la première phase se terminera le 31 mars 2010. Il devra, avant le terme de cette période, déposer au Secrétariat du Conseil du trésor une évaluation du rendement de ces entreprises. Deux périodes supplémentaires de deux années chacune pourraient être ajoutées avec l'accord du Secretariat du Conseil du trésor.

Le réseau de représentation internationale comprend sept bureaux implantés dans six pays, soit le Canada, les États-Unis, la France, le Royaume-Uni, l'Allemagne et le Japon. L'administration de ces bureaux est assurée par des entreprises privées spécialisées en promotion touristique. Le budget d'exploitation 2007-2008 totalise 3,2 M$ pour le réseau de représentation internationale sous la responsabilité de la Direction des marchés touristiques.

Enjeu : La croissance et la pérennité de l'industrie, des ressources et des communautés impliquées

Orientation 3a : Amorcer l'implantation du tourisme durable

Axe d'intervention : Définition et partage d'une vision commune du tourisme durable au sein de l'industrie

Objectif : D'ici le 31 octobre 2006, élaborer une définition et une charte du tourisme durable et en convenir avec le Conseil des partenaires de l'industrie touristique.

Axe d'intervention : Application de la charte du tourisme durable aux programmes de soutien au développement

Objectif : D'ici le 31 mars 2006, avoir défini des critères d'écoconditionnalité pouvant être appliqués dans divers programmes de soutien visant l'industrie touristique.

La mise en œuvre des objectifs fixés s'est effectuée au printemps 2006, au moment où le gouvernement adoptait la Loi sur le développement durable. En 2008, le gouvernement annonçait, conformément à cette loi, la Stratégie gouvernementale de développement durable, qui sera suivie par l'adoption prochaine de la première liste d'indicateurs des progrès du développement durable dans la société québécoise.

Ces initiatives récentes du gouvernement comportent un ensemble d'obligations nouvelles, notamment la prise en compte des 16 principes du développement durable, la contribution aux 29 objectifs de la Stratégie gouvernementale et la publication par les ministères et organismes de leur premier Plan d'action en développement durable. Dans ce contexte de changement, le Ministère du Tourisme a voulu s'assurer de la cohérence de ses propres objectifs stratégiques avec ceux du gouvernement et d'autres ministères notamment en ce qui a trait aux critères d'écoconditionnalité appliqués aux programmes de soutien financier.

Le Ministère compte donc développer une vision commune du tourisme durable au sein de l'industrie touristique québécoise et applique déjà dans les opérations courantes et ses projets de développement les principes de développement durable.

Concrètement, les projets reçus en 2007-2008, dans le cadre du volet d'aide stratégique aux projets touristiques, ont été analysés en tenant compte du développement durable, tant pour l'aspect économique que pour les aspects environnementaux et sociaux. Les quatre ententes de partenariat régional en tourisme, signées en

PHOTO : JEAN-PIERRE DUFAUX

« Le Québec grande nature »

2007-2008, contiennent également des principes pour guider la sélection des projets à soutenir financièrement.

En ce qui a trait au volet « aide financière aux festivals et évènements touristiques », la Direction des produits stratégiques évalue la prise en compte des principes du développement durable dans l'octroi de subventions aux promoteurs touristiques.

Par ailleurs, le Ministère a produit 500 000 dépliants et 300 affiches sur le thème « Totalement responsable : Soyez un globe-trotter averti ! » visant à sensibiliser la clientèle touristique à l'adoption de comportements de voyage responsables durant son séjour au Québec. Ces outils ont été distribués dans le réseau des 7 centres Infotouriste du Ministère, dans 211 bureaux de renseignements touristiques à travers le Québec et dans le réseau des Parcs nationaux du Québec. Le site bonjourquebec.com a fait la promotion de cette initiative, réalisée avec des partenaires publics, et un concours « Racontez-nous » a permis de recueillir auprès des touristes et de diffuser des exemples concrets de comportements responsables.

Enfin, la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent prévoit, pour s'assurer que le développement durable sera au cœur des préoccupations des différents acteurs concernés, que la prise en compte de ce dernier constitue une condition à l'obtention du financement gouvernemental.

Finalement, le Ministère a participé et collaboré aux travaux du comité interministériel sur le développement durable au cours de l'exercice financier 2007-2008.

Orientation 3b : Susciter et soutenir la mise en œuvre de produits touristiques

Axe d'intervention : Priorisation des interventions à réaliser en partenariat pour adapter et développer l'offre pour chacun des produits

Objectif : D'ici le 31 mars 2007, avoir élaboré et mis en œuvre avec les partenaires concernés un plan stratégique de développement pour chacun des produits touristiques ciblés.

La Direction des produits stratégiques a conclu douze ententes de partenariat avec des associations touristiques sectorielles. Ces ententes totalisent plus de 3,0 M$ dont 1,0 M$ provient du Ministère. Par une démarche structurée, la Direction conseille et soutient les initiatives des associations sectorielles pour ce qui est de la mise en œuvre des stratégies destinées à développer leur association et leur secteur d'activité, et de faire évoluer les entreprises membres. Ce processus vise l'objectif ultime d'offrir un produit touristique authentique, de qualité, durable, sécuritaire et qui soit exportable à l'échelle internationale.

Pour le soutien de l'offre touristique, le Ministère s'est attardé également à l'élaboration des plans de développement et de commercialisation. Ces plans sont en cours de réalisation pour les produits suivants : agrotourisme,

cyclotourisme, écotourisme, tourisme culturel, tourisme de santé et tourisme nautique (volet sentiers maritimes). Il a révisé le programme de soutien aux festivals et évènements de façon à favoriser le développement et l'amélioration de la performance de ces derniers. Toutes les actions ont été planifiées et appliquées avec l'aide de partenaires de l'industrie touristique.

Le gouvernement du Québec a adopté, en février 2008, la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent. Fruit du travail concerté de plusieurs directions au sein du Ministère, cette stratégie axée sur le partenariat poursuit deux objectifs : augmenter les recettes touristiques du Québec ainsi que diversifier et stimuler l'économie des régions par la création ou la consolidation d'entreprises associées à l'accueil de nouvelles clientèles internationales. Sa mise en œuvre, sur un horizon de cinq ans, est déjà amorcée. Le gouvernement du Québec y consacrera 52,5 M$.

En signant des ententes de partenariat sur une période s'échelonnant de 2006 à 2010, le ministère du Tourisme et les associations touristiques régionales (ATR) se sont dotés d'un outil qui permet de mieux arrimer les objectifs de la Politique touristique du Québec aux objectifs et à la planification stratégique des régions touristiques tout en impliquant les conférences régionales des élus (CRE). Cette façon de faire répond aux orientations gouvernementales en matière de gouvernance régionale.

Enfin, comme le prévoyait son Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008, le Ministère a mis en place un Comité de coordination et de promotion, auprès des membres de l'industrie touristique québécoise, de la démarche *Qualité Tourisme*.

Ainsi, sous la responsabilité de la Direction générale du développement, une campagne télévisuelle vantant l'importance de la qualité dans l'industrie touristique a été diffusée sur le Réseau de l'information (RDI) et sur le site Internet de Radio-Canada, de mars à mai 2008. Les avantages de la démarche *Qualité Tourisme* y ont été mis en évidence à travers les témoignages de neuf entreprises certifiées. Les coûts se rattachant à cette campagne sont de l'ordre de 219 000 $.

Au printemps 2007, le Ministère procède au lancement du magazine biannuel *Totalement tourisme !* Ce magazine se veut un outil pour faire connaître à l'industrie touristique les principaux axes d'évolution du tourisme dans le monde.

Axe d'intervention : Accroissement de la capacité d'intervention des régions en matière de promotion et de développement touristiques

Objectif : D'ici le 1er juillet 2006, sur recommandation de la ministre du Tourisme, le ministre des Finances pourra rendre disponible aux ATR qui le souhaitent l'option de prélever une taxe spécifique de 3 % par nuitée d'hébergement.

LE CENTRE D'AFFAIRES ÉLECTRONIQUES

bonjourquebec.com est constitué d'une base de données contenant de l'information sur environ 14 000 entreprises du Québec.

L'objectif stratégique a été atteint dans un exercice financier précédent. Toutefois, le Ministère continue de travailler avec les partenaires de l'industrie touristique pour qu'ils puissent profiter des possibilités offertes par l'atteinte de cet objectif. La Direction générale du développement est responsable des travaux occasionnés par l'atteinte de l'objectif stratégique.

Lors de l'exercice financier 2007-2008, seize (16) ATR appliquent une taxe spécifique sur l'hébergement de 2 $ par nuitée d'hébergement. Les ATR de Montréal, de Laval et l'Office du tourisme de Québec perçoivent, quant à elles, une taxe spécifique de 3 % par nuitée d'hébergement. L'Office du tourisme de Québec a demandé et obtenu le droit de percevoir la taxe spécifique de 3 % par nuitée d'hébergement lors de l'exercice financier 2007-2008.

Enjeu stratégique : L'accompagnement optimal du visiteur sur tout le territoire

Orientation 4 : Offrir et encadrer des services à la clientèle touristique en matière d'accueil, de renseignements et de réservations touristiques

Axe d'intervention : Amélioration des services en ligne disponibles en région

Objectif : D'ici le 1er juin 2007, avoir déployé les contenus et fonctionnalités du Centre d'affaires électroniques, bonjourquebec.com, au sein des sites Web des ATR et dans les bureaux d'information touristique.

La Direction générale des services à la clientèle touristique est responsable de la réalisation des activités prévues au Plan annuel de gestion des dépenses pour atteindre cet objectif stratégique. Citons, entre autres, la poursuite du déploiement des contenus et fonctionnalités du Centre d'affaires électroniques bonjourquebec.com, la mise en place d'une solution technologique d'assistance téléphonique aux internautes et l'optimisation du volet commercial des centres Infotouriste.

Lors de l'exercice 2007-2008, le déploiement du Centre d'affaires électroniques s'est poursuivi auprès de 14 ATR et de 52 lieux d'accueil.

Au 31 mars 2008, toutes les ATR, à l'exception de l'Association crie de pourvoirie et de tourisme nouvellement créée, ainsi que 95 lieux d'accueil avaient accès aux fonctionnalités et aux contenus informationnels du Centre. De plus, son module de réservation était accessible à partir de 142 sites Internet de partenaires régionaux, sectoriels ou privés.

Le Centre d'affaires électroniques bonjourquebec.com est constitué d'une base de données contenant de l'information sur environ 14 000 entreprises du Québec. Ces données permettent aux intervenants touristiques et à la clientèle d'accéder à un large éventail d'attraits, puis de réserver en ligne de l'hébergement et des forfaits auprès de 630 établissements hôteliers.

Tourisme santé dans les Cantons-de-l'Est

En juin 2007, le Ministère a innové par la mise en ligne d'une solution de clavardage permettant aux internautes d'échanger avec les préposés aux renseignements lorsqu'ils naviguent sur bonjourquebec.com. Cette communication en direct facilite la recherche de l'internaute et accroît sensiblement la consommation des produits touristiques.

De juin 2007 à mars 2008, on dénombre plus de 5 000 sessions de clavardage. Le Ministère a aussi entrepris de faire évoluer la solution technologique du centre d'affaires électroniques bonjourquebec.com vers une approche de Web 2.0. Grâce aux outils technologiques en voie d'intégration, les internautes pourront diffuser leurs vidéos, photos, carnets de voyage et évaluations des établissements hôteliers. Ces deux solutions technologiques assurent la position d'avant-garde du Ministère et consolident son leadership en matière d'accueil touristique.

En 2007-2008, 25 entreprises ont administré un commerce dans l'un ou l'autre des sept centres Infotouriste tandis que 50 autres ont plutôt choisi d'y louer un espace d'affichage publicitaire pour faire la promotion de leurs produits et de leurs services. Plus de 4 100 espaces à dépliants promotionnels en présentoir ont aussi été pris en location par des entreprises touristiques; la commercialisation de ces espaces locatifs a représenté des revenus de 736 780 $.

Enjeu stratégique : L'actualisation de la gestion des ressources humaines

Orientation 5 : Assurer l'implantation du Plan de gestion des ressources humaines

Axe d'intervention : Planification de la main-d'œuvre et développement des compétences

Objectif : D'ici le 31 mars 2007, avoir instauré une approche de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre et de gestion des compétences.

Le Ministère procède actuellement à un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. Cette démarche, qui s'inscrit dans le contexte de modernisation de l'État, répond au Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007 du gouvernement du Québec.

C'est la Direction des ressources humaines et matérielles (DRHM) qui assume la responsabilité et le leadership pour instaurer une approche de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre et de gestion des compétences au sein du ministère du Tourisme. Ce mandat vient s'ajouter aux autres tâches afférentes à la gestion des ressources humaines.

L'automne 2007 a marqué l'amorce de la démarche de planification de la main-d'œuvre. L'analyse quantitative et de vulnérabilité des postes du Ministère, entreprise par la DRHM, sera complétée vers l'automne 2008. Elle permettra d'assurer le transfert des connaissances entre les membres du personnel et d'éliminer les risques associés au départ des ressources humaines stratégiques.

Parallèlement à l'analyse quantitative et de vulnérabilité des postes, le Ministère a entamé une approche intégrée de gestion des personnes par la gestion des compétences et mis en œuvre des outils facilitant sa réalisation. Rappelons que la concrétisation des mandats ministériels repose principalement sur l'utilisation et le développement des compétences du personnel.

Un Programme de développement des ressources humaines adapté au contexte organisationnel est en cours d'élaboration. Il vise à assurer l'acquisition, le maintien et le développement des compétences du personnel du Ministère en fonction des besoins prioritaires et évolutifs de l'organisation. Sa mise en œuvre est prévue au cours de l'exercice financier 2008-2009.

Par ailleurs, la réalisation d'une partie de l'objectif stratégique a été reportée à l'exercice financier 2008-2009. Dans le cadre de l'exercice financier 2007-2008, le Ministère avait déjà pu constater une amélioration en ce qui a trait aux risques associés au départ de ressources humaines détenant un poste stratégique. La finalisation des travaux devrait permettre à la fois un meilleur transfert des connaissances et une élimination progressive de ces risques.

PHOTO MATHIEU DUPUIS

DÉCLARATION DE SERVICES AU CITOYEN

Tableau 1

Résultats relatifs aux services offerts à la clientèle touristique

Engagements	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Délai moyen d'attente lors d'appels téléphoniques (délai cible 2 minutes; 7 jours par semaine)[1].	35 s	28 s	29 s	39 s
Délai moyen de livraison des envois des publications demandées lors d'appels téléphoniques :				
États-Unis (délai cible 6 jours)	**5,7 jours**	**5,4 jours**	**5,7 jours**	**5,3 jours**
Québec et Canada (délai cible 5 jours)	**3,8 jours**	**3,8 jours**	**3,9 jours**	**4 jours**
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Montréal (délai cible 3 minutes; 7 jours par semaine)	2 min 42 s	2 min 4 s	2 min 30 s	2 min 2 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Québec (délai cible 3 minutes; 7 jours par semaine)	**1 min 52 s**	**1 min 26 s**	**1 min 22 s**	**1 min 8 s**
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rivière-Beaudette (délai cible 3 minutes; 7 jours par semaine)	-	1 min 4 s	1 min 38 s	48 s
Délai moyen d'attente au centre Infotouriste de Rigaud				
(nouvel outil en 2007)	-	-	-	**1 min 2 s**
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier postal (délai cible 2 jours ouvrables)	42,7 h	44,5 h	1,3 jour	1,3 jour
Délai moyen de traitement des demandes de renseignements touristiques par courrier électronique (délai cible 2 jours ouvrables)	-	-	**1,6 jour**	**0,86 jour**

[1] Délai moyen d'attente lors d'un appel au 1 877 BONJOUR

Tableau 2

Résultats relatifs aux services offerts aux partenaires de l'industrie touristique

Engagements	2006-2007	2007-2008
À nos bureaux d'information touristique, nous offrons un service continu de réception de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement. Nous annonçons immédiatement votre arrivée à la personne avec laquelle vous avez rendez-vous.	100 %	100 %
Au téléphone, nous assurons un service continu de réception de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi inclusivement.	**100 %**	**100 %**
Délai moyen d'envoi d'un accusé de réception pour une demande de renseignements, d'aide financière ou pour toute autre demande (délai cible 3 jours ouvrables) :		
Demandes d'admissibilité aux programmes de signalisation touristique;	nd	1,85 jour
Demandes d'aide financière adressées au Ministère dans l'Appel de propositions de partenariat promotionnel;	nd	3 jours
Demandes d'aide financière adressées au Ministère dans le cadre du programme Congrès et réunions d'affaires.	nd	3 jours
Offre de publications téléchargeables sur Internet.	**100 %**	**100 %**
Présentation de nos programmes et services sur Internet.	100 %	100 %

Plusieurs autres demandes de renseignements sont aussi adressées au ministère du Tourisme, bien souvent par courrier électronique via la plateforme bonjourquebec.com. Il s'assure de répondre dans les meilleurs délais aux demandeurs.

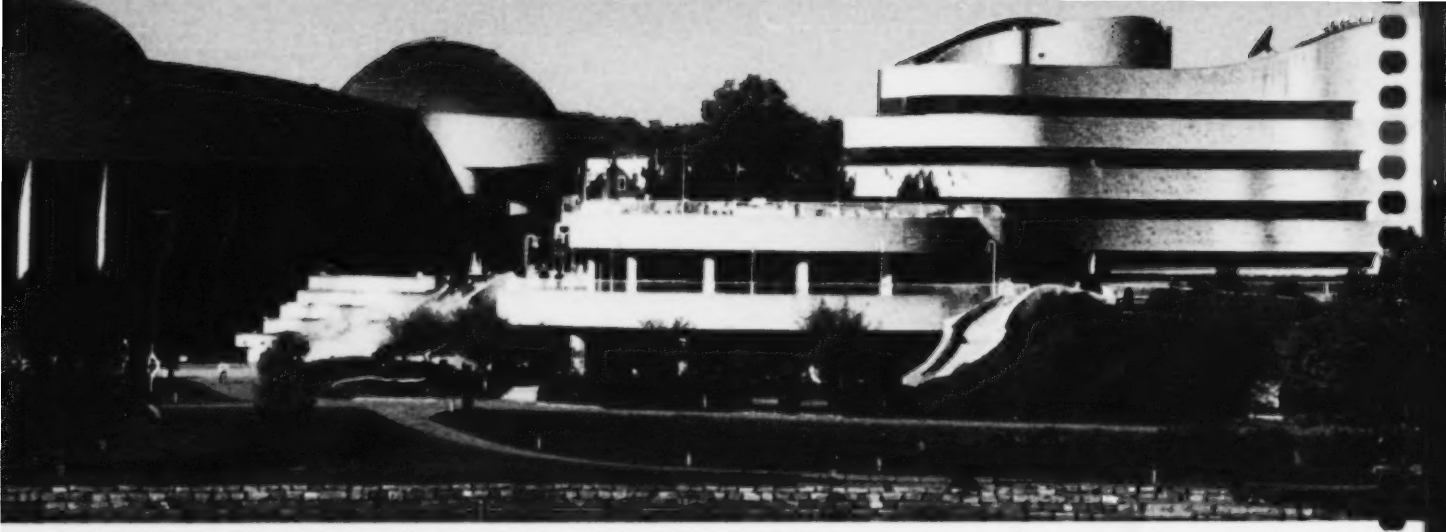
Tableau 3

Résultats relatifs à la gestion des plaintes

Gestion des plaintes	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Nombre de plaintes concernant les activités du MTO	-	3	54	74
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les activités du MTO (délai cible 2 jours)	-	100 %[2]	65 %	70,8 %
Délai moyen de traitement des plaintes concernant les activités du MTO (délai cible 20 jours ouvrables)	-	19 jours	12,5 jours	19,5 jours
Nombre de plaintes relatives à la qualité des produits et services offerts par les membres de l'industrie touristique	926	923	811	769
Taux de respect du délai cible de transmission d'un accusé de réception pour les plaintes concernant les produits et services offerts par les membres de l'industrie touristique (délai cible 2 jours)	94,9 %[2]	97,5 %[2]	70,8 %	75,2 %

Bien que des améliorations demeurent à apporter, nous constatons qu'en comparaison à l'année précédente, malgré une augmentation du nombre de plaintes concernant les activités du MTO, il y a eu une amélioration significative du délai pour l'envoi d'un accusé de réception. Un des éléments expliquant cette situation réside dans le fait que les plaintes sont acheminées par les citoyens à divers intervenants et sur divers supports, créant ainsi un délai de circulation interne.

[2] Résultat calculé selon un délai cible de 5 jours



PRIORITÉ GOUVERNEMENTALE

Réaliser le plein potentiel économique du Québec dans une perspective de développement durable

La Politique touristique du Québec aspire à porter les recettes touristiques du Québec à 13 milliards de dollars en 2010.

Développement économique

Selon les données préliminaires de Statistique Canada produites à partir de l'Enquête sur les voyages internationaux et de l'Enquête sur les voyages des résidents canadiens[3], les recettes touristiques du Québec ont augmenté de 4,0 % en 2007 pour atteindre 10,5 milliards de dollars. Ces recettes ont été générées par les dépenses de 61,8 millions de visiteurs[4] (dont 25,9 millions de touristes) et les dépenses au point d'origine[5] des Québécois qui ont voyagé à l'extérieur du Canada. Le tourisme représente 133 700 emplois directs répartis au sein de près de 30 000 entreprises.

En 2007, le nombre de visiteurs a été légèrement en baisse (0,3 %) par rapport à 2006. On reconnaît généralement que les facteurs à la source de ce phénomène sont : le fléchissement de l'activité économique aux États-Unis et au Canada, la force du dollar canadien, la croissance de la concurrence internationale, le ralentissement de l'industrie mondiale du tourisme et du voyage[6] ainsi que les incertitudes liées à l'application de l'initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (obligation du passeport aux États-Unis).

Développement durable

La Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent s'appuie sur une approche renfermant des composantes du développement durable et qui en fait une condition à l'obtention du financement gouvernemental.

Ciblant les trois objectifs de la Politique touristique du Québec, la Stratégie prévoit que l'aide financière gouvernementale à être octroyée pour les infrastructures portuaires et touristiques, dans le cadre d'un programme à venir, devra inclure les principes du développement durable.

[3] Cette enquête a récemment fait l'objet d'importants changements méthodologiques qui ne permettent plus de comparer les statistiques touristiques récentes du Québec avec celles des années antérieures à 2005.

[4] Terme qui englobe : - les touristes, c.-à-d. les personnes qui ont fait un voyage d'une nuit ou plus, mais d'une durée de moins d'un an, à l'extérieur de leur ville et qui ont utilisé l'hébergement commercial ou privé, - les excursionnistes, c.-à-d. les personnes qui ont fait un voyage aller-retour dans la même journée à l'extérieur de leur ville, dont la distance aller est de moins de 40 kilomètres.

[5] Les dépenses au point d'origine comprennent essentiellement les frais payés au Québec à des transporteurs canadiens.

[6] Prévisions de World Travel and Tourism Council.

PHOTO : MARC RENAUD

De plus, le Ministère a mis en œuvre des outils de sensibilisation à la gestion durable de l'environnement s'adressant à la fois aux touristes et aux exploitants. Ainsi, depuis l'été 2007, un dépliant distribué dans les lieux d'accueil et de renseignements touristiques illustre l'importance du comportement responsable de la clientèle touristique.

Moderniser l'État : pour des services de qualité aux citoyens

Le Ministère a procédé à une évaluation des programmes afin de s'assurer que les interventions ministérielles demeurent en lien avec la mission touristique et concourent à l'atteinte des objectifs visés.

La réévaluation des programmes

Le ministère du Tourisme a évalué les sept volets du Programme de soutien au développement et à la promotion touristiques (PSDPT), qui est l'unique programme d'aide financière dont il a la responsabilité.

De façon globale, les résultats de l'évaluation démontrent que la raison d'être, la philosophie, les principes et les objectifs du PSDPT s'inscrivent dans les orientations gouvernementales et ministérielles. Les interventions ministérielles menées dans le cadre du programme sont donc en lien avec la mission touristique du Ministère et concourent à l'atteinte des objectifs de développement économique du Québec.

La principale recommandation du rapport rédigé par l'évaluateur vise le rôle du Ministère qui doit s'assurer d'établir une relation plus étroite entre le comportement des indicateurs touristiques pertinents à chaque projet qu'il soutient et l'aide financière accordée, et ce, pour mieux en mesurer la performance.

Les gestionnaires du programme se sont déclarés en accord avec cette recommandation et se sont s'engagés à y donner suite. Les membres de la haute direction du Ministère l'ont également endossée.

Les modifications suivantes seront donc apportées dans le programme :

- les conventions d'aide financière prévoient des objectifs et des résultats attendus à l'aide d'indicateurs mesurables pour chacun des volets;
- les mécanismes de collecte de données seront élaborés et appliqués dès le début de la mise en œuvre du programme pour recueillir en continu l'information sur les résultats attendus.

LES CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES
modifieront le paysage touristique du Québec. Le vieillissement de la population affectera aussi bien la clientèle que la main-d'œuvre.

Adaptation des services aux changements démographiques

Les changements démographiques modifieront le paysage touristique du Québec. Le vieillissement de la population affectera aussi bien la clientèle que la main-d'œuvre. Conscient du leadership qu'il doit exercer auprès de l'industrie touristique québécoise, le ministère du Tourisme a organisé les Assises du tourisme 2007 sur les changements et défis de l'avenir du tourisme. Les changements démographiques sont un des thèmes qui ont été abordés par les conférenciers et les participants.

De plus, des outils de gestion pour l'industrie touristique, mis en œuvre en partenariat avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, ont été présentés lors des Assises du tourisme 2008.

Le vieillissement aura un impact sur la capacité de la population à utiliser les services touristiques du Ministère. Au cours de l'exercice financier 2007-2008, le Ministère a soutenu financièrement la finalisation des travaux d'aménagement de cinq bureaux de renseignements touristiques situés à Longueuil, Rawdon, Sherbrooke, Sept-Îles et Berthier-sur-Mer visant l'amélioration en matière d'accessibilité pour les personnes à mobilité physique restreinte. Depuis le lancement de cette mesure en 2004, 25 projets ont été retenus sur les 43 demandes déposées.

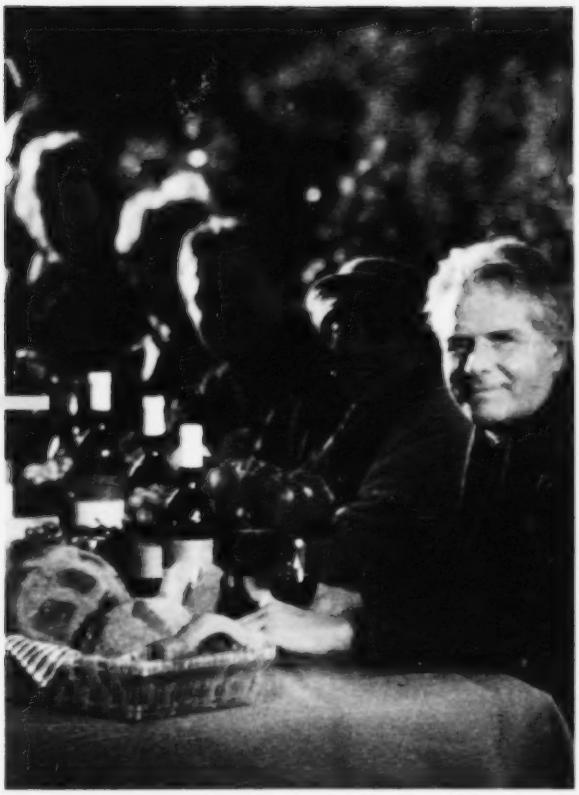
Stratégie gouvernementale de développement économique

Des régions dynamiques et innovantes

Le Ministère a conclu avec les 22 ATR du Québec une entente sur une période de quatre ans, s'échelonnant de 2006 à 2010. L'objectif en est d'assurer le financement du fonctionnement de base des ATR, ce qui leur permet de remplir le mandat qu'elles ont reçu et d'exercer adéquatement leur leadership et leurs activités dans la région. D'un montant de base de 285 000 $, l'aide financière est majorée en fonction de l'indice total de fréquentation et des dépenses touristiques annuelles. La subvention, versée sur réception des documents prévus aux ententes de partenariat et conformément au respect de celles-ci, totalise un versement annuel de 9,9 M$.

De plus, le financement de projets spécifiques a fait l'objet d'une entente-cadre signée entre le Ministère et ATR associées du Québec. Cet accord prévoit un engagement financier du Ministère égal à celui investi par une ATR, jusqu'à un maximum de 500 000 $ sur 5 ans qui devrait générer des investissements de l'ordre de 50 à 100 millions. Par ailleurs, le Ministère a versé près de 12,8 M$ à 137 festivals et évènements afin de soutenir les activités touristiques dans toutes les régions touristiques du Québec.

La Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent a quant à elle pour objectif d'aménager des escales en amont de Québec. Grâce à son soutien financier pour la mise à niveau des infrastructures portuaires et la réalisa-



Agrotourisme dans les régions

tion de travaux, l'accueil des navires de croisière et des installations requises permettra de développer l'offre touristique à l'intention de cette clientèle. Six localités, toutes en région, sont ciblées, à savoir : Saguenay, Sept-Îles, Baie-Comeau, Gaspé, Havre-Saint-Pierre et les Îles-de-la-Madeleine.

Promotion des intérêts québécois sur la scène internationale

Le ministère du Tourisme établit des relations de coopération avec un ensemble d'intervenants internationaux. Dans le cadre de l'application de la Déclaration conjointe portant sur la coopération entre la province du Shandong de la République populaire de Chine et le gouvernement du Québec, signée en 2005, une délégation de la province du Shandong a été reçue à l'automne 2007. Il s'agissait de la seconde visite effectuée par les représentants chinois à la suite de cette entente dans le domaine touristique.

Chapitre 3 : Ressources investies

LES RESSOURCES HUMAINES

Évolution et répartition de l'effectif

Les graphiques suivants présentent la répartition de l'effectif en place au Ministère au 31 mars 2008, au 31 mars 2007 et au 31 mars 2006, par catégorie d'emploi. Ainsi, au 31 mars 2008, le Ministère employait 310 personnes comparativement à 306 au 31 mars 2007 et à 312 au 31 mars 2006.

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, le nombre d'occasionnels a augmenté de 19 % par rapport à celui de 2006-2007. Cette augmentation est due notamment à des remplacements de congé du personnel pour cause de maladie ou d'obligation parentale et à des congés sans solde.

Tableau 4

Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2008

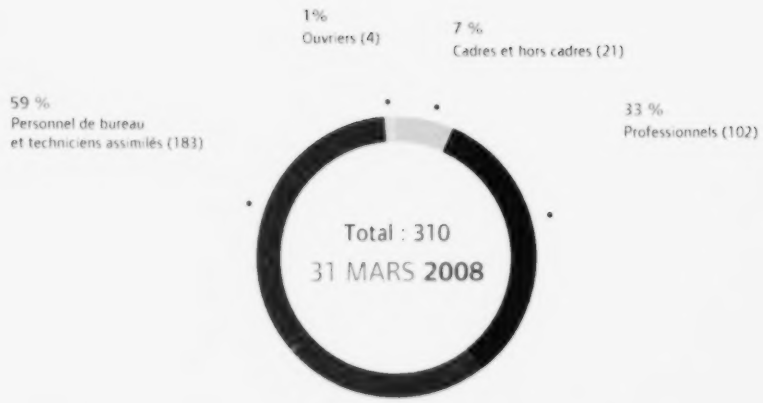


Tableau 5

Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2007

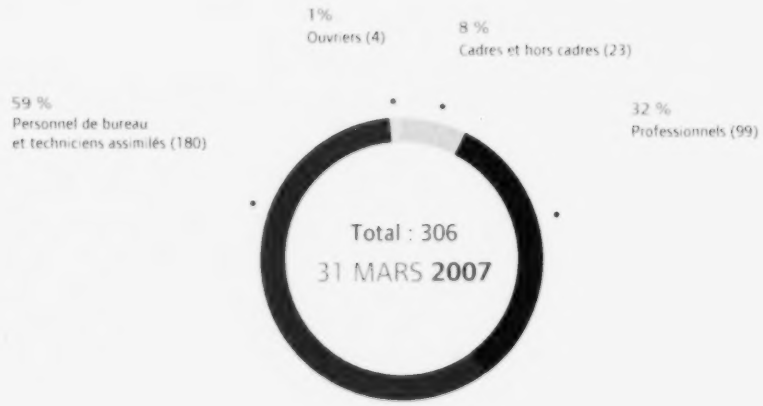


Tableau 6

Répartition du personnel en place par catégorie d'emploi au 31 mars 2006

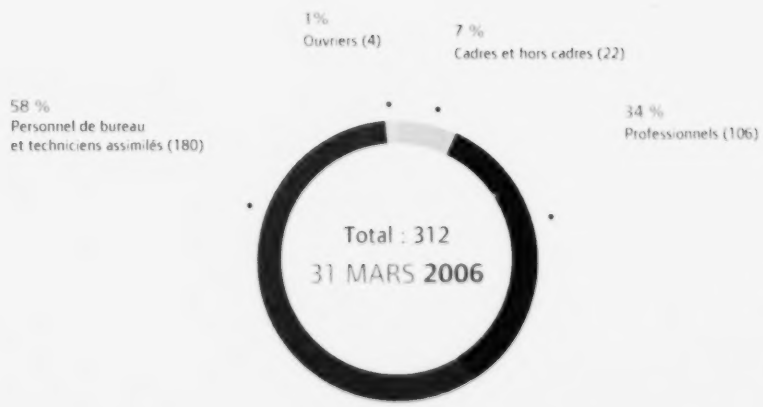


PHOTO : HEIKO WITTENBORN

PHOTO : MARC ARCHAMBAULT

Actions concernant la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (planification de la relève)

La démarche de planification de la main-d'œuvre est amorcée. Les premières étapes, l'analyse quantitative et l'étude de la vulnérabilité des postes, sont maintenant complétées. La réalisation des étapes suivantes, qui permettront la mise en œuvre de la planification de la relève, se fera au cours de l'automne 2008.

Actions contribuant à la réduction de la taille de la fonction publique

Le ministère du Tourisme contribue à la mesure de réduction de la taille de la fonction publique prévue au Plan de modernisation 2006-2009 en respectant le taux d'attrition de 60 % qui lui a été fixé. Ainsi, en 2007-2008, son effectif a été réduit de 8 ETC (équivalent temps complet), ce qui représente une diminution d'environ 2 % par rapport à l'exercice financier 2006-2007.

Maintien et développement de l'expertise professionnelle

Le ministère du Tourisme s'assure de la mise à jour continue et du développement de l'expertise professionnelle à sa disposition. Il a consacré 412 000 $ à ces opérations, ce qui représente une augmentation budgétaire de 92 % par rapport à l'année précédente.

Un total de 1 226,8 jours de formation et de perfectionnement ont été dispensés au personnel, ce qui représente une augmentation de 60 % par rapport à l'année précédente. Le Ministère a investi 297 jours de formation de plus que les exigences spécifiées dans les conventions collectives.

Au cours de l'année, le Ministère a mis un soin particulier à parfaire les connaissances de son personnel en ce qui a trait à l'utilisation de divers logiciels en bureautique (Word, Excel, PowerPoint, etc.) ainsi qu'en langue seconde (anglais, espagnol et italien). Les investissements réalisés ont également permis au personnel professionnel et aux cadres de participer à différents colloques, congrès et séminaires.

Aide à la personne (santé des personnes au travail, sécurité au travail et préservation d'un climat de travail sain)

Pour favoriser la santé globale des personnes au travail, le ministère du Tourisme offre différents programmes et activités à son personnel, dont le Programme d'aide aux employés (PAE). Ce moyen privilégié pour aider les personnes à prévenir, définir et résoudre des problèmes personnels affectant ou susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail, offre des services d'aide, d'information et d'orientation.

Pendant l'exercice financier 2007-2008, 42 personnes ont eu recours à ce programme, ce qui représente une diminution de 22 % par rapport à l'année précédente. C'est une firme spécialisée externe qui a dispensé le service.

Un Programme d'encouragement à l'activité physique, mis en place au cours du mois de janvier 2008, a pour but d'inciter le personnel à adopter de saines habitudes de vie en s'inscrivant à un club ou à un centre de conditionnement physique. Le Ministère offre un remboursement de 25 % du coût de l'abonnement jusqu'à un maximum de 120 $ par personne par année financière. À cet effet, 25 paiements ont été effectués pour l'exercice financier 2007-2008.

Différentes activités liées à la santé des personnes ont aussi été réalisées au cours de l'année financière 2007-2008. Ainsi, plus de 70 % du personnel ont participé à l'une ou l'autre des activités suivantes : intervention en ergonomie, séance de vaccination contre la grippe, formation en secourisme, défi podomètre et autres.

Les responsables du PAE de différents ministères et organismes ont été les principaux organisateurs de conférences, en lien exclusivement avec la santé des personnes. Certaines de ces conférences, enregistrées sur DVD, sont mises à la disposition du personnel du Ministère.

Relations de travail

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, le Service des ressources humaines a tenu une rencontre du Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP). De plus, quelques séances de mobilisation du personnel ont remporté un réel succès.

Taux de roulement et d'absentéisme

En considérant que le taux de roulement comprend les départs à la retraite, les mutations, les arrivées, les démissions, les affectations, il est de 9,4 %.

Par ailleurs, les employés prennent les jours de vacances annuelles qui leur sont octroyés et s'absentent en moyenne sept jours par année pour maladie. Les absences pour maladie excluent les absences en assurance traitement.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le ministère du Tourisme effectue l'ensemble de ses opérations financières par l'entremise du Fonds de partenariat touristique. Il gère aussi des ententes en collaboration avec la Société immobilière du Québec (SIQ).

Synthèse des résultats du Fonds de partenariat touristique

Constitué en vertu du chapitre III de la Loi sur le ministère du Tourisme, le Fonds de partenariat touristique est affecté à la promotion et au développement du tourisme. Les états financiers du Fonds figurent à l'annexe 2.

Tableau 7

Synthèse des résultats financiers du Fonds de partenariat touristique

	2007-2008			2006-2007		2005-2006
	Réel	**Variation**		**Réel**	**Variation**	**Réel**
Revenus	130 587 507 $	4 955 115 $	**4 %**	125 632 392 $	10 092 149 $ **9 %**	115 540 243 $
Dépenses	**126 553 409 $**	1 557 609 $	**1 %**	**124 995 800 $**	8 635 991 $ **7 %**	**116 359 809 $**
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	4 034 098 $			636 592 $		(819 566 $)
Solde au début	**4 574 299 $**			**3 937 707 $**		**4 757 273 $**
Solde à la fin	8 608 397 $			4 574 299 $		3 937 707 $

Différents facteurs expliquent la hausse des revenus et des dépenses.

D'abord, l'augmentation des revenus de la taxe sur l'hébergement découle des modifications législatives effectuées en 2007-2008 relativement à la taxe spécifique de 3 % par nuitée d'hébergement, instaurée le 1er juin 2007 dans la région touristique de Québec, et à l'adhésion de deux nouvelles régions touristiques. Étant donné que les revenus de cette taxe spécifique sont entièrement retournés aux régions concernées, les dépenses ont suivi la même tendance.

Par ailleurs, le Ministère a effectué le dernier versement de la subvention de 725 000 $ à la Société zoologique de Granby, alors que celui de l'année précédente était de 6,5 M$.

Finalement, les revenus de partenariat ont été plus importants en raison principalement d'une hausse des activités de promotion.

Gestion des actifs

Les neuf ententes d'occupation gérées par le ministère du Tourisme en collaboration avec la SIQ font annuellement l'objet d'une analyse de conformité au règlement sur la tarification des services rendus par la SIQ. La localisation et la vocation de ces espaces locatifs, répartis sur le territoire du Québec, sont les suivantes : bureaux administratifs à Québec et à Montréal, centres Infotouriste à Dégelis, Rigaud, Rivière-Beaudette, Saint-Bernard-de-Lacolle, Stanstead-Est et Québec ainsi qu'un entrepôt à Québec.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Activités de sécurité de l'information

Le Ministère a procédé à différentes activités qui ont porté, entre autres, sur la révision des règles d'intégrité de la couche de sécurité applicative ainsi que de la directive sur le verrouillage des portables et l'utilisation des écrans de veille, mais aussi sur l'automatisation du déploiement des correctifs de sécurité, le chiffrement des communications, la validation des données transmises vers les serveurs, la sécurisation des accès à la structure des répertoires, la validation de comptes, la reconstitution à partir des sauvegardes, la mise en place d'outils de mise à jour à distance et le déploiement des correctifs de sécurité sur les postes de travail.

En ce qui a trait aux équipements réseau, le Service des ressources informationnelles a rehaussé la sécurité des communications notamment par l'installation de pare-feu, le renforcement des accès au réseau et des accès aux autres domaines de confiance, l'implantation d'un mécanisme d'authentification sur tous les commutateurs. De plus, des mécanismes de relève sont prévus en cas de panne du lien Internet.

Pour ce qui est du soutien à la gouvernance, les rôles et responsabilités des intervenants en sécurité ont été revus. Ainsi, on a mis en œuvre un processus de classification en vue d'établir le niveau d'importance relative des applications, et ce, en fonction du modèle de confiance de l'architecture gouvernementale de la sécurité des informations.

Bonjourquébec.com

Dans le cas des activités en partenariat concernant le Centre d'affaires électroniques bonjourquébec.com, des travaux ont permis de sécuriser le transfert d'information entre les serveurs de courriel et, enfin, d'assurer un suivi des exploits sur le serveur applicatif.

Utilisation éthique du courriel

Le Ministère voit au respect de la Directive gouvernementale concernant l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'Internet par le personnel de la fonction publique grâce, entre autres, à l'application d'une Politique ministérielle de sécurité de l'information qui en découle.

Le répondant en éthique du Ministère participe à la démarche visant à assurer la responsabilisation individuelle et la régularisation de la conduite des usagers en matière de sécurité de l'information.

Le site institutionnel du Ministère a été réaménagé. On y a introduit des capsules visant à informer le personnel sur la composition des mots de passe et la gestion sécuritaire de la boîte de courriels; la définition, la protection, la conservation et la destruction des informations confidentielles; l'utilisation du matériel informationnel à des fins personnelles, l'utilisation éthique d'Internet et le formulaire d'engagement de confidentialité à signer.

Enfin, un plan de communication a été élaboré dans le but d'assurer une récurrence et également pour déterminer les besoins de formation. L'intégration d'un éventuel outil vise la participation interactive avec des objectifs de formation ciblés en fonction des profils utilisateurs du Ministère.

Site institutionnel

Le site institutionnel est actuellement en restructuration. La nouvelle approche en développement tentera de véhiculer les différents produits touristiques intégrés aux saisons ainsi qu'aux expériences touristiques. Au cours de la première étape vers une refonte complète du site institutionnel, entamée en 2007-2008, l'ergonomie a été revue afin de faciliter la rapidité d'accès à l'information, la recherche et le repérage des contenus dédiés aux différents intervenants de l'industrie touristique.

Les publications administratives, les politiques et orientations du Ministère, les études et statistiques, les documents marketing ainsi que d'autres documents produits en partenariat avec l'industrie touristique sont disponibles sur le site institutionnel. De plus, les utilisateurs du site ont maintenant la possibilité de télécharger les magazines et les bulletins *Totalement tourisme !*

LE RÉPONDANT EN ÉTHIQUE DU MINISTÈRE
participe à la démarche visant à assurer la responsabilisation individuelle et la régularisation de la conduite des usagers en matière de sécurité de l'information.

Le Festival d'été de Québec

Site promotionnel

Le Centre d'affaires électroniques bonjourquébec.com, constitué d'une base de données contenant de l'information sur environ 14 000 entreprises du Québec, permet aux intervenants touristiques et à la clientèle d'accéder à un large éventail d'attraits, puis de réserver en ligne de l'hébergement et des forfaits auprès de 630 établissements hôteliers.

Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

Pour l'exercice financier 2007-2008, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications a été intégralement appliquée sur tous les postes de travail des utilisateurs du Ministère, sur le site Internet institutionnel et promotionnel et sur le site intranet ministériel.

Chapitre 4 : Application législative

LOI SUR LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Dans le cadre de l'application de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2), le Ministère a confié à deux mandataires la responsabilité de classifier les établissements d'hébergement.

La Corporation de l'industrie touristique du Québec classifie l'ensemble des établissements, à l'exception des établissements de camping pour lesquels le mandat a été confié au Conseil de développement du camping au Québec (CDCQ). Quant au ministère du Tourisme, il exerce les activités d'inspection prévues à la loi.

Le tableau suivant illustre la répartition des établissements d'hébergement touristique détenant une attestation de classification, par catégorie d'établissement.

Tableau 8

Nombre d'établissements d'hébergement touristique détenant une attestation en 2007-2008

		2007-2008	2006-2007	2005-2006
Établissement hôtelier	Nombre	1 971	2 005	1 995
	Unités	75 025	74 864	73 967
Gîte	Nombre	1 530	1 575	1 647
	Unités	5 495	5 645	5 832
Résidence de tourisme	Nombre	2 009	1 867	1 785
	Unités	8 954	8 675	8 080
Établissement d'enseignement	Nombre	34	34	36
	Unités	6 317	6 799	6 850
Village d'accueil	Nombre	17	14	15
	Unités	755	693	723
Auberge de jeunesse	Nombre	54	50	50
	Unités	2 566	2 423	2 420
Centre de vacances	Nombre	256	262	271
	Unités	27 572	28 566	29 132
Total hébergement	Nombre	5 871	5 807	5 799
	Unités	126 684	127 665	127 004
Terrain de camping	Nombre	841	835	830
	Unités	107 286	105 389	103 898

Tableau 9

Inspections des établissements d'hébergement touristique

Indicateurs	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Inspection de l'affichage du panonceau et du prix d'hébergement	251	94	135
Inspection à la suite de requêtes, dépistages et plaintes	129	78	191
Inspection des cas en situation d'infraction	–	–	3
Total	**380**	**172**	**329**

LOI SUR LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC

Le Fonds de partenariat touristique est régi par le chapitre III de la Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c.M.-31-2); ce fonds s'approvisionne à diverses sources, dont les sommes versées par le ministre du Revenu au titre de la taxe sur l'hébergement, en application de la Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-01).

Cette taxe sur l'hébergement, introduite en 1997, permet aux régions touristiques qui en font la demande par l'entremise de leur ATR de bénéficier du produit de cette taxe pour la promotion et le développement touristique régional. Au 31 mars 2008, 19 régions touristiques sur 22 utilisent ce mécanisme de financement, soit deux régions additionnelles par rapport à l'exercice financier 2006-2007.

Pour l'exercice financier 2007-2008, le ministère du Tourisme a versé 39,2 M$ aux ATR du Québec, lequel versement provient de la taxe sur l'hébergement.

Tableau 10

Taxe sur l'hébergement - historique des revenus nets versés aux ATR depuis 1997 - taxe spécifique de 2 $ la nuitée et *ad valorem* de 3 % pour Montréal, Laval et Québec

ATR	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Duplessis			45 445 $
Nord Québec : Baie-James			171 535 $
Manicouagan		58 257 $	379 358 $
Laurentides	1 222 270 $	1 979 774 $	1 902 516 $
Montérégie	1 047 428 $	1 329 178 $	1 273 828 $
Abibiti-Témiscamingue	599 165 $	579 418 $	629 367 $
Lanaudière	453 299 $	405 575 $	404 406 $
Bas-Saint-Laurent	758 905 $	767 097 $	792 348 $
Mauricie	885 447 $	901 295 $	881 340 $
Centre-du-Québec	375 497 $	344 087 $	450 551 $
Gaspésie	777 959 $	767 563 $	800 942 $
Chaudière-Appalaches	641 727 $	574 390 $	593 095 $
Cantons-de-l'Est	1 049 082 $	1 072 988 $	1 014 734 $
Saguenay–Lac-Saint-Jean	877 338 $	859 154 $	846 427 $
Charlevoix	631 165 $	594 012 $	672 508 $
Outaouais	1 135 128 $	1 156 367 $	1 203 298 $
Québec**	4 714 344 $	4 741 046 $	7 966 447 $
Laval*	1 116 918 $	1 205 341 $	1 019 040 $
Montréal*	14 429 940 $	18 131 142 $	18 163 837 $
TOTAL	**30 715 612 $**	**35 466 684 $**	**39 211 022 $**

* 1er juillet 2005 - Taxe *ad valorem* de 3 % - Laval et Montréal

**1er juin 2007 - Taxe ad valorem de 3 % - Québec

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Secrétariat du Ministère assume la responsabilité de traiter les demandes d'accès à l'information. Au cours de l'exercice financier 2007-2008, ce sont 24 demandes d'accès qui ont été reçues et traitées en conformité avec les exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Renseignements généraux

Le Ministère met en application les dispositions du Programme d'accès à l'égalité à l'égard des membres des communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et du Plan d'embauche pour les personnes handicapées. Les statistiques suivantes rendent compte des résultats obtenus au cours de l'exercice financier 2007-2008.

Données globales

Tableau 11

Embauche totale au cours de la période 2007-2008

	Permanents[7]	Occasionnels[8]	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	3	21	111	--	**135**

Tableau 12

Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2008

Effectif total (personnes)	**264**

[7] Les données sur l'embauche du personnel permanent ne doivent inclure que les recrutements.
[8] Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Tableau 13

Taux d'embauche des groupes cibles en 2007-2008

Statut d'emploi	Embauche totale 2007-2008	Embauche des membres des groupes cibles 2007-2008					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1]
Permanent	3	--	-	--	1	1	33,3 %
Occasionnel	21	3	--	--	3	6	28,6 %
Étudiant	111	21	7	1	4	33	29,7 %
Stagiaire	--	--	--	--	--	--	--

Tableau 14

Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi

	Permanents (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2005-2006	--	4,8 %	21,2 %	--
2006-2007	33,3 %	15,7 %	26,3 %	--
2007-2008	33,3 %	28,6 %	29,7 %	--

[1] Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2007-2008 dans le statut d'emploi.

Tableau 15

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif permanent

Groupe cible	2006		2007		2008	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	14	4,9 %	14	5,1 %	13	4,9 %
Autochtones	1	0,3 %	1	0,3 %	1	0,4 %
Anglophones	4	1,4 %	4	1,4 %	3	1,1 %
Personnes handicapées	1	0,3 %	1	0,3 %	3	1,1 %

Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Tableau 16

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif permanent

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%
Communautés culturelles	---	---	4	4,1	5	7,5	3	3,8	---	---	1	33,3	**13**	**4,9**
Autochtones	---	---	---	---	---	---	1	1,3	---	---	---	---	**1**	**0,4**
Anglophones	---	---	1	1,0	---	---	2	2,6	---	---	---	---	**3**	**1,1**
Personnes handicapées	---	---	2	2,0	---	---	1	1,3	---	---	---	---	**3**	**1,1**

Résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2008

[1] Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, ensei gnants, médecins et dentistes

Tableau 17

Taux d'embauche des femmes en 2007-2008

	Permanentes	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	3	14	78	--	**95**
Pourcentage	100 %	66,7 %	70,3 %	--	**70,4 %**

Tableau 18

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés permanents	18	98	67	78	--	3	**264**
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	**7**	**51**	**51**	**67**	--	**0**	**176**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	38,9 %	52,0 %	76,1 %	85,9 %	--	0 %	**66,6 %**

[1] Y compris ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

DÉONTOLOGIE ET ÉTHIQUE

Le personnel du ministère du Tourisme exerce ses fonctions conformément aux normes d'éthique et de discipline prévues aux articles 4 à 12 de la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1) et dans le respect des valeurs éthiques de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise, adoptée par l'Assemblée nationale en novembre 2002.

Quatre avis relatifs à l'éthique ont été émis par le conseiller à l'éthique du Ministère au cours de l'exercice financier 2007-2008.

LOI FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Accordant une importance particulière à la formation, le ministère du Tourisme met tout en œuvre pour s'assurer que son personnel possède les compétences requises par ses fonctions.

Au cours de l'année financière 2007-2008, le Ministère a consacré près de 412 000 $ au développement des ressources humaines. Cet investissement représente 2,20 % de la masse salariale, dépassant ainsi l'objectif de 1 % fixé dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. C'est également une augmentation appréciable en regard de l'an dernier alors que le taux était de 1,06 %.

LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1) stipule que chaque ministère qui emploie au moins 50 personnes doit adopter un plan d'action où il détermine les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions et décrit les mesures prises au cours de l'année qui se termine de même que les mesures envisagées pour l'année qui débute. On compte ainsi réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité.

Le ministère du Tourisme a adopté son premier Plan d'action favorisant l'intégration des personnes handicapées le 3 octobre 2006. En 2007-2008, le Ministère a poursuivi la réalisation de ce plan, qui devient ainsi le plan d'action 2006-2008. Les résultats obtenus à l'égard des objectifs ciblés et des actions envisagées pour l'année financière 2007-2008 sont présentés à l'annexe 4.

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration

La politique touristique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration n'a pu être approuvée lors de l'exercice financier 2007-2008, l'Office québécois de la langue française ayant demandé au Ministère d'apporter certains correctifs. Les modifications proposées ont été effectuées et la politique sera mise en place dès la fin de l'année 2008.

Annexe 1 : Lois et règlements relevant de la responsabilité du ministre du Tourisme

L'application des lois et des règlements suivants relève de la responsabilité du ministère du Tourisme :

- Loi sur le ministère du Tourisme (L.R.Q., c. M-31.2).
- Loi sur l'aide au développement touristique (L.R.Q., c. A-13.1).
- Règlement sur l'aide au développement touristique (c. A-13.1, r.2).
- Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c. E-14.2).
- Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (c. E-14.2, r.1).

Les lois et les règlements suivants relèvent de la responsabilité du ministre du Tourisme :

- Loi sur la Régie des installations olympiques (L.R.Q., c. R-7).
- Règlement sur les baux et les contrats de location et de concession de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.1).
- Règlement sur les contrats d'achats et de location de biens meubles de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.2).
- Règlement sur les contrats d'aliénation de biens meubles excédentaires (c. R-7, r.3).
- Règlement sur les contrats de construction de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.4).
- Règlement sur les contrats de services de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.5).
- Règlement sur le mandat de la Régie des installations olympiques (c. R-7, r.6).
- Loi sur la Société du Centre des congrès de Québec (L.R.Q., c. S-14.001).
- Règlement sur l'exercice des pouvoirs et la régie interne de la Société du Centre des congrès de Québec (c. S-14.001, r.1).
- Loi sur la Société du Palais des congrès de Montréal (L.R.Q., c. S-14.1).
- Règlement de régie interne de la Société du Palais des congrès de Montréal (c. S-14.1, r.1).

Annexe 2 : États financiers du Fonds de partenariat touristique

PHOTO : BENOIT CECILE

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Résultats et solde du Fonds (non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2008	2007
Revenus		
Contributions gouvernementales	61 161 524 $	62 622 778 $
Sommes versées par le ministre du Revenu		
Taxe sur l'hébergement	39 063 197	35 256 884
Montant forfaitaire provenant de la taxe de vente du Québec	22 500 000	22 500 000
Activités en partenariat	5 767 384	3 884 200
Biens et services touristiques	2 095 402	1 366 130
Gain sur aliénation d'immobilisation	–	2 400
	130 587 507 $	125 632 392 $
Dépenses des activités		
- Soutien au tourisme régional	39 063 197 $	35 256 884 $
- Programmes de subventions (note 3)	30 205 064	34 676 752
- Activités de promotion	17 775 087	14 539 912
- Opération du Centre d'affaires électroniques (note 10)	4 754 868	4 302 005
- Promotion commerciale	4 354 242	4 148 609
- Représentation internationale	3 228 446	3 587 891
- Renseignements touristiques	889 712	1 060 115
- Recherche et statistiques	479 577	501 686
- Activités de communication	543 256	470 117
- Signalisation touristique	345 421	321 889
- Commercialisation des produits	215 575	134 500
- Programme de qualité	270 956	113 024
- Activités sectorielles	72 954	82 161
	102 198 355 $	99 195 545 $
Marge bénéficiaire brute	28 389 152 $	26 436 847 $
Dépenses d'opération et d'administration (note 4)	24 355 054 $	25 800 255 $
Excédent des revenus sur les dépenses	4 034 098 $	636 592 $
Solde du fonds au début	4 574 299 $	3 937 707 $
Solde du fonds à la fin	8 608 397 $	4 574 299 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Bilan (non vérifié)

au 31 mars

	2008	2007
Actif		
Actif court terme		
Encaisse (note 5)	19 702 $	25 882 $
Avances au Fonds consolidé du revenu (note 5)	20 536 443	17 197 972
Débiteurs (note 6)	10 006 220	7 895 785
Prêts (note 8)	561 410	478 633
Frais payés d'avance (note 7)	1 494 987	1 022 277
	32 618 762	26 620 549
Avances aux représentants internationaux (note 9)	246 483	-
Prêts (note 8)	1 738 523	2 165 992
Immobilisations (note 10)	4 568 548	4 937 308
Total de l'actif	39 172 316 $	33 723 849 $
Passif		
Passif court terme		
Créditeurs et frais courus (note 11)	19 985 268 $	17 852 245 $
Revenus reportés (note 12)	9 228 048	9 175 250
Portion dette long terme échéant en deçà d'un an (note 13)	811 008	852 978
	30 024 324	27 880 473
Dette à long terme (note 13)	539 595	1 269 077
Total du passif	30 563 919 $	29 149 550 $
Solde du fonds		
Solde engagé (note 14)	3 820 935	3 345 201
Solde disponible	4 787 462	1 229 098
	8 608 397	4 574 299
Total du passif et du solde du fonds	39 172 316 $	33 723 849 $

Engagements (note 15)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS DE PARTENARIAT TOURISTIQUE

Flux de trésorerie (non vérifié)

Exercices clos les 31 mars

	2008	2007
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	**4 034 098 $**	636 592 $
Éléments sans incidence sur les liquidités:		
- Amortissement	**1 829 407**	1 587 446
- Provision pour prêts	**30 750**	45 299
- Gain sur aliénation d'immobilisation	**–**	(2 400)
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
- Diminution (augmentation) des débiteurs	**(2 110 435)**	128 056
- Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	**(472 710)**	248 676
- Diminution (augmentation) des avances aux R.I.	**(246 483)**	–
- Augmentation des créditeurs et frais courus	**2 133 023**	2 848 360
- Augmentation (diminution) des revenus reportés	**52 798**	(2 462 447)
	5 250 448	3 029 582
Flux de trésorerie liés aux activités de financement		
Remboursement de la dette long terme	**(771 452)**	(385 965)
	(771 452)	(385 965)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Encaissement de prêts	**313 944**	275 345
Acquisitions d'immobilisations	**(1 460 649)**	(1 414 554)
Produits d'aliénations d'immobilisations	**–**	2 400
	(1 146 705)	(1 136 809)
Augmentation des espèces et quasi-espèces	**3 332 291**	1 506 808
Espèces et quasi-espèces au début	**17 223 854**	15 717 046
Espèces et quasi-espèces à la fin (note 5)	**20 556 145 $**	17 223 854 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de partenariat touristique, constitué par la Loi sur le ministère du Tourisme (L. R. Q., c. M-31.2), est affecté à la promotion et au développement du tourisme.

La comptabilité et l'enregistrement des engagements financiers imputables à ce fonds sont tenus par le ministre du Tourisme.

Les surplus accumulés par ce fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement, à l'exception des surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé et des intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé. Ces surplus seront réservés pour la réalisation d'activités de même nature durant les exercices ultérieurs ou retournés aux partenaires concernés selon les ententes intervenues entre les parties.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds ont été préparés, par la direction, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Revenus

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière sont comptabilisés sur la base d'estimations.

Prêts

Les prêts consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique sont comptabilisés au coût. Lorsque la qualité du crédit s'est détériorée dans une mesure telle que le recouvrement total d'un prêt n'est pas raisonnablement assuré, celui-ci est considéré comme douteux. La réduction de la valeur comptable alors constatée, ainsi que tout changement subséquent, sont imputés à la provision pour pertes.

La provision cumulée pour pertes sur prêts est présentée en réduction de la valeur des prêts. La provision représente, selon le Fonds, une estimation des risques prévisibles de pertes sur les prêts.

Toutes les entreprises clientes sont regroupées en catégories de risques définies par des critères de solvabilité et de crédit; la catégorisation des entreprises est mise à jour annuellement.

Une de ces catégories comprend les clients insolvables et ceux dont l'insolvabilité à court terme semble probable. Tous les prêts douteux se retrouvent dans cette catégorie. La provision pour pertes sur les prêts comprise dans cette catégorie correspond au solde du prêt, diminué de la valeur de réalisation estimative des sûretés, auquel est appliqué un pourcentage d'ajustement découlant de la meilleure estimation possible. Lorsqu'une entreprise classée dans cette catégorie est en liquidation, qu'elle a cessé tout remboursement au Fonds et que son redressement est improbable, une radiation est alors effectuée.

Les autres catégories de risques comprennent les entreprises dont le profil correspond à celui de la clientèle cible. Pour chacune de ces catégories, une provision de groupe est calculée par l'application d'un taux de provision au solde des prêts. Le taux de provision de chaque catégorie découle de la meilleure estimation possible.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Fonds lors de sa constitution sont comptabilisées à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les acquisitions de l'exercice sont comptabilisées au coût. Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de la durée prévue de leur utilisation.

Programmes de subventions

Les subventions sont comptabilisées dans l'année financière au cours de laquelle elles sont dûment autorisées et lorsque les conditions d'admissibilité sont remplies par les bénéficiaires.

Conversion des devises

Des comptes d'actif et de passif à court terme exprimés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan; les comptes de résultats sont convertis au taux de change prévalant à la date de la transaction. Les gains ou pertes sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière.

Régimes de retraite

Le Fonds applique la comptabilité des régimes à cotisations déterminées à ses régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux. Ainsi, seules les cotisations payées par le Fonds sont imputées aux résultats de l'exercice en fonction des taux de cotisation déterminés pour le service régulier. Les obligations du Fonds envers ces régimes se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

		Taux
Mobilier et équipement		20 %
Logiciels et matériel informatique		33 1/3 %
Améliorations locatives		10 % et 20 %
Centre d'affaires électroniques :	développement informatique	20 %
	logiciels et matériel informatique	25 % et 33 1/3 %

PHOTO : LINDA TURGEON

3. PROGRAMMES DE SUBVENTIONS

	2008	2007
Soutien au développement et à la promotion touristique	**15 032 085 $**	13 572 358 $
Soutien aux associations touristiques régionales	**9 854 154**	9 569 154
Projets spécifiques	**1 825 000**	6 825 000
Développement des régions ressources	**867 707**	1 507 449
Soutien au développement de l'offre touristique	**–**	640 296
Attractions touristiques	**589 800**	598 000
Développement des régions centrales	**150 000**	323 664
Projets structurants	**1 740 236**	1 574 318
Signalisation touristique	**46 082**	27 013
Aide aux activités touristiques	**100 000**	39 500
	30 205 064 $	34 676 752 $

PHOTO : LINDA TURGEON

PHOTO : J-F BERGERON / ENVIRO FOTO

4. FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION

	2008	2007
Traitements et avantages sociaux	**18 680 862 $**	20 095 338 $
Loyers	**2 727 903**	2 691 425
Communications, transport et messagerie	**858 353**	953 647
Amortissement des immobilisations	**801 473**	746 451
Fournitures et approvisionnements	**496 090**	433 743
Services professionnels et administratifs	**441 271**	**443 338**
Entretien et réparation	**148 997**	147 462
Intérêts sur la dette	**69 570**	95 018
Mauvaises créances	**18 720**	63 749
Autres dépenses	**111 815**	130 084
	24 355 054 $	25 800 255 $

5. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants :

	2008	2007
Encaisse	**19 702 $**	25 882 $
Avances au Fonds consolidé du revenu	**20 536 443**	17 197 972
	20 556 145 $	17 223 854 $

6. DÉBITEURS

	2008	2007
Comptes à recevoir	**9 494 208 $**	760 878 $
Apparentés	**512 012**	7 134 907
	10 006 220 $	7 895 785 $

7. FRAIS PAYÉS D'AVANCE

Les frais payés d'avance s'élèvent à 1 494 987 $ (1 022 277 $ en 2007) dont 10 705 $ sont libellés en devises étrangères (759 189 $ en 2007).

	2008	2007
Prêts	**3 118 376 $**	3 432 318 $
Provision cumulée pour pertes sur prêts	**818 443**	787 693
	2 299 933	2 644 625
Prêts échéant en deçà d'un an	**561 410**	478 633
	1 738 523 $	2 165 992 $

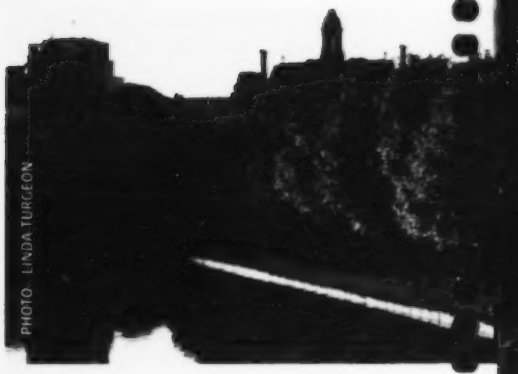


PHOTO : LINDA TURGEON

8. PRÊTS

Les prêts ne portent pas intérêt et ont été consentis en vertu du programme d'aide à l'investissement et du programme de soutien au développement de l'offre touristique.

L'échéance de remboursement de ces prêts s'établit ainsi :

2008-2009	561 410
2009-2010	**762 279**
2010-2011	529 705
2011-2012	**452 856**
2012 et subséquemment	812 126
	3 118 376 $

9. AVANCES AUX REPRÉSENTANTS INTERNATIONAUX

Des avances permanentes ont été accordées aux représentants internationaux en guise de fonds de roulement pour leurs opérations à l'étranger. Ces avances étant remboursables à la fin des contrats, soit en 2010, elles ont été inscrites comme actif à long terme. Elles seront réévaluées à chaque année pour en ajuster le taux de change.

PHOTO : STÉPHAN POULIN

10. IMMOBILISATIONS

	2008			2007
	Coût ou valeur attribuée	**Amortissement cumulé**	**Net**	Net
Centre d'affaires électroniques :				
- Développement informatique	**13 171 905 $**	**10 459 360 $**	**2 712 545 $**	2 497 065 $
- Logiciel	**84 444**	**84 444**	**–**	–
- Matériel informatique	**2 743 659**	**2 549 454**	**194 205**	425 546
- Travaux en cours	**233 797**	**–**	**233 797**	–
Améliorations locatives	**5 207 042**	**4 247 670**	**959 372**	1 448 958
Système (SGFCI)	**321 378**	**321 378**	**–**	–
Équipement de télécommunication	**329 911**	**240 739**	**89 172**	137 287
Logiciels et matériel informatique	**3 231 920**	**2 862 117**	**369 803**	407 662
Mobilier	**735 838**	**726 184**	**9 654**	20 790
	26 059 894 $	**21 491 346 $**	**4 568 548 $**	4 937 308 $

L'amortissement des immobilisations du Centre d'affaires électroniques est de 1 027 934 $ (873 268 $ en 2007).

11. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2008	2007
Comptes à payer	19 088 097 $	17 237 379 $
Apparentés	897 171	614 866
	19 985 268 $	17 852 245 $

12. REVENUS REPORTÉS

Les revenus reportés sont des sommes allouées à des fins spécifiques mais non décaissées en fin d'exercice. Pour la plupart, les projets sont autorisés, les engagements sont pris, les ententes sont signées et les débours seront effectués lorsque les conditions seront remplies.

13. DETTE À LONG TERME

	2008	2007
Fonds consolidé du revenu		
Avances (programmes d'aide à l'investissement) sans intérêt, remboursables selon les modalités de remboursement prévues aux ententes conclues avec les bénéficiaires de l'aide, échéant en 2012	500 004 $	826 201 $
Montant dû en contrepartie de l'actif net transféré au Fonds en date du 1er avril 1997, sans intérêt, selon des modalités de remboursement s'échelonnant sur 10 ans, échéant en 2007	–	33 844
	500 004	860 045
Société immobilière du Québec – Billets		
Remboursable par versements mensuels de 1 504 $ incluant capital et intérêts au taux de 4.69 % échéant le 30 septembre 2010	42 489	58 140
Remboursable par versements mensuels de 20 441 $ incluant capital et intérêts au taux de 6,31 %, échéant le 28 février 2009	217 916	441 736
Remboursable par versements mensuels de 18 137 $ incluant capital et intérêts au taux de 6,68 %, échéant le 31 mars 2011	590 194	762 134
	850 599	1 262 010
	1 350 603	2 122 055
Versements échéant en deçà d'un an	811 008	852 978
	539 595 $	1 269 077 $

Les versements en capital à effectuer pour chacune des cinq prochaines années financières se répartissent comme suit :

2008-2009	811 008 $
2009-2010	258 773
2010-2011	269 922
2011-2012	6 000
2012-2013	4 900

14. SOLDE DU FONDS

Il n'existe aucun surplus résultant d'activités réalisées en partenariat avec le secteur privé ou résultant d'intérêts sur les soldes bancaires provenant de contributions volontaires du secteur privé.

Le Fonds s'est engagé à verser un montant de 3 820 935 $ à titre d'aide financière et de coûts directs des activités pour différents projets touristiques.

15. ENGAGEMENTS

Le Fonds est engagé en vertu de programmes de subventions et d'autres obligations contractuelles jusqu'en 2013 pour 49 078 158 $, dont 2 478 695 $ envers des apparentés. Certains de ces engagements seront financés à même la portion engagée du solde du Fonds.

2008-2009	31 314 424 $
2009-2010	13 118 434
2010-2011	2 557 200
2011-2012	2 088 100
2012-2013	-
	49 078 158 $

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

17. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régimes de retraite

Les membres du personnel affectés au Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations payées par le Fonds et imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 792 140 $ (786 120 $ en 2007). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent aux cotisations à titre d'employeur.

Congés de maladie et vacances

Les modifications de conventions comptables du gouvernement ont entraîné une réduction de la dépense de l'année financière relative aux congés de maladie et aux vacances donnant lieu à des avantages sociaux futurs pour les employés du Fonds. Cette réduction de dépense se chiffre à 214 632 $ (dépense de 334 858 $ en 2007).

18. INSTRUMENTS FINANCIERS

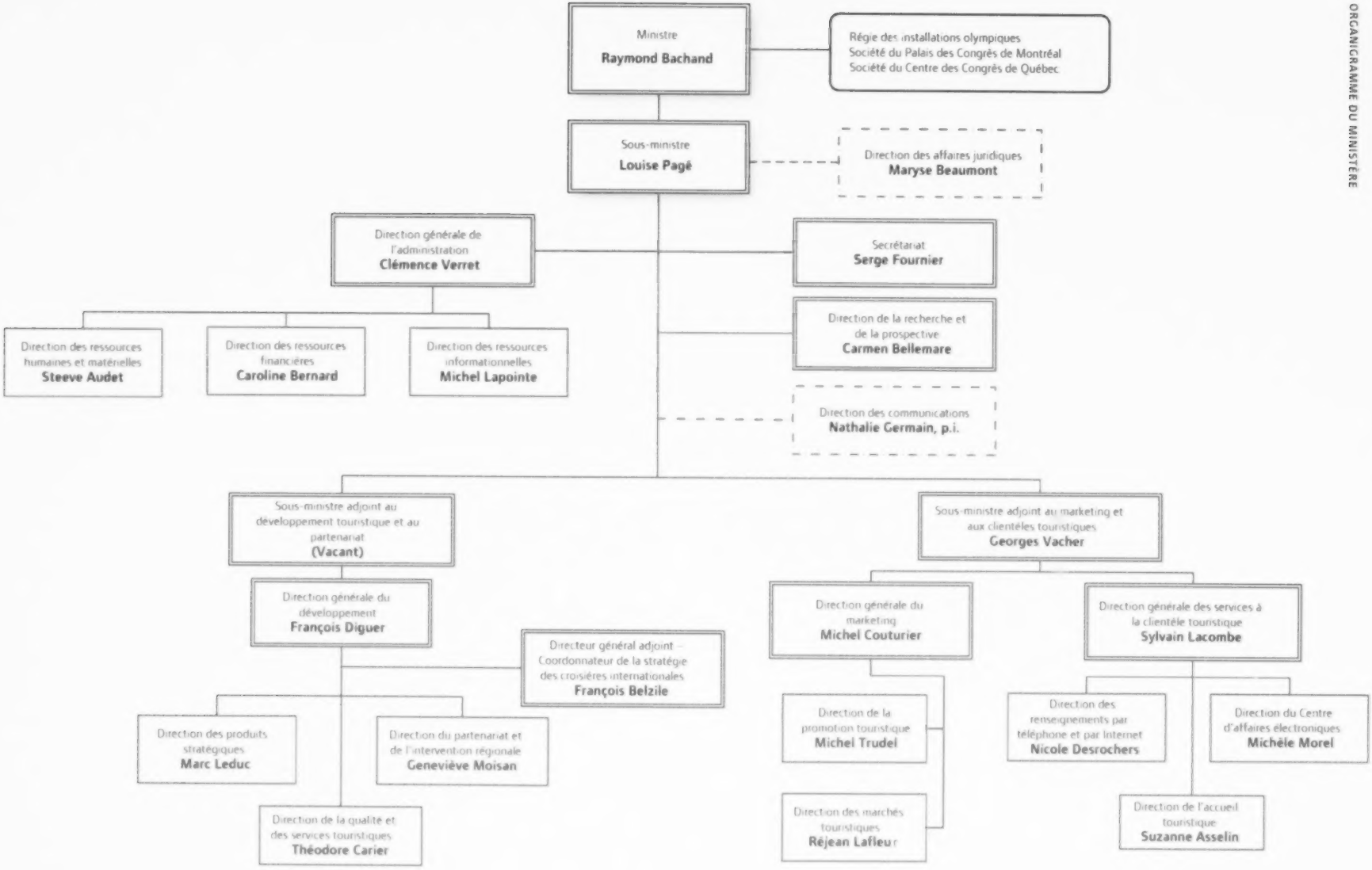
Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le Fonds procède à une évaluation continue de ces actifs et comptabilise une provision pour pertes au moment où les comptes sont jugés douteux.

Risque de change

Le Fonds réalise certaines de ses opérations en monnaie étrangère. Il ne détient ni n'émet d'instruments financiers en vue de gérer le risque de change auquel il est exposé. Par contre, ces risques n'ont pas d'influence significative sur les résultats et la situation financière du Fonds.

Annexe 3 : Organigramme du Ministère


Ministre
Raymond Bachand
Régie des installations olympiques
Société du Palais des Congrès de Montréal
Société du Centre des Congrès de Québec
Sous-ministre
Louise Pagé
Direction des affaires juridiques
Maryse Beaumont
Direction générale de l'administration
Clémence Verret
Secrétariat
Serge Fournier
Direction des ressources humaines et matérielles
Steeve Audet
Direction des ressources financières
Caroline Bernard
Direction des ressources informationnelles
Michel Lapointe
Direction de la recherche et de la prospective
Carmen Bellemare
Direction des communications
Nathalie Germain, p.i.
Sous-ministre adjoint au développement touristique et au partenariat
(Vacant)
Sous-ministre adjoint au marketing et aux clientèles touristiques
Georges Vacher
Direction générale du développement
François Diguer
Directeur général adjoint – Coordonnateur de la stratégie des croisières internationales
François Belzile
Direction générale du marketing
Michel Couturier
Direction générale des services à la clientèle touristique
Sylvain Lacombe
Direction des produits stratégiques
Marc Leduc
Direction du partenariat et de l'intervention régionale
Geneviève Moisan
Direction de la promotion touristique
Michel Trudel
Direction des renseignements par téléphone et par Internet
Nicole Desrochers
Direction du Centre d'affaires électroniques
Michèle Morel
Direction de la qualité et des services touristiques
Théodore Carier
Direction des marchés touristiques
Réjean Lafleur
Direction de l'accueil touristique
Suzanne Asselin

Annexe 4 : Plan d'action 2006-2008 favorisant l'intégration des personnes handicapées

LES RÉSULTATS RELATIFS AUX ORIENTATIONS MINISTÉRIELLES

Orientation 1 : Prospective et sensibilisation

ACTION	2007-2008
Intégration, lorsque pertinent et possible, de la collecte de données sur l'accessibilité des personnes handicapées au tourisme dans le cadre des recherches et des analyses prospectives réalisées ou financées par le ministère du Tourisme.	La collecte de données sur l'accessibilité du tourisme aux personnes handicapées ne s'est pas avérée pertinente dans le cadre des recherches et des analyses prospectives réalisées ou financées par le ministère du Tourisme en 2007-2008.
Présentation de sessions de sensibilisation du personnel aux obstacles liés à la pratique du tourisme pour les personnes handicapées et à leurs solutions.	**Deux sessions sur l'accessibilité des sites et infrastructures touristiques pour les personnes handicapées ont été données à des gestionnaires et à des employés de diverses unités administratives du Ministère à Québec (27 personnes) et à Montréal (18 personnes).**
Élaboration d'un plan de communication interne définissant des thématiques et des activités spécifiques.	À ce jour, les activités réalisées n'ont pas nécessité de plan de communication. Une réflexion est en cours pour l'élaboration d'un plan de communication et des thématiques particulières en 2009.
Diffusion des textes sur l'intranet du ministère du Tourisme.	**Les textes diffusés sont accessibles en permanence dans l'intranet du ministère du Tourisme.**
Envoi d'une lettre aux promoteurs d'évènement afin de les sensibiliser à l'accessibilité de leurs sites à cette clientèle.	La réflexion concernant l'intégration des personnes handicapées, en ce qui concerne les festivals et évènements, s'est poursuivie en 2007-2008. L'envoi d'une lettre incitant les promoteurs à rendre leurs sites accessibles n'a pas été privilégié. Une avenue consistant à tenir compte, dans le traitement des demandes d'aide financière au MTO, des équipements, installations ou services mis en place pour faciliter l'accès, ou encore qui feraient l'objet de promotion, est apparue plus prometteuse. Actuellement, chaque avis sectoriel rédigé par la Direction du partenariat et de l'intervention régionale pour un organisme ou un partenaire comprend, lorsque sa thématique le permet, une recommandation pour que soient prises en compte les normes en vigueur pour l'accessibilité des personnes handicapées. Une référence au site Web de Keroul accompagne cette recommandation.

Orientation 2 : Accessibilité, accueil et information touristique

Mise aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité restreinte des bureaux d'accueil et d'information touristique du Québec en partenariat avec les intervenants de l'industrie.	En 2007-2008, l'aide versée s'élève à 46 082 $ pour aider six organismes dans la mise aux normes des bureaux d'accueil et d'information touristique.
Application des normes W3C dans le cadre de la refonte du site Web promotionnel.	**Objectif réalisé en 2006-2007.**
Application des normes W3C pour le site Web institutionnel et pour l'intranet du ministère du Tourisme.	Le site Web institutionnel est ajusté de façon continue en fonction des normes gouvernementales qui sont plus élevées que celles du W3C.
Mise en œuvre d'une rubrique d'information Tourisme et Handicaps.	**Objectif réalisé en 2006-2007.**
Adaptation des moteurs de recherche pour trouver rapidement les attraits et services accessibles.	Objectif réalisé en 2006-2007.
Création sur chaque page du site d'un accès rapide à l'information d'intérêt pour les handicapés.	**Objectif réalisé en 2006-2007.**
Inclusion d'images montrant une personne à mobilité restreinte dans les divers outils promotionnels ou des activités de relations de presse.	Les visuels illustrant des personnes à mobilité restreinte produits en 2006-2007 ont servi lors de la promotion, en 2007-2008, de La Route Accessible sur les marchés de l'Ontario et des États-Unis.
Évaluation de la faisabilité technique et financière de l'adaptation des services de réponse téléphonique aux malentendants.	**Objectif réalisé en 2006-2007.**
Élaboration conjointement avec la Société immobilière du Québec (SIQ) d'un plan d'action pour la mise aux normes et l'amélioration de l'accessibilité et de la signalisation des lieux occupés par le Ministère pour les personnes handicapées.	Objectif réalisé en 2006-2007.
Adaptation des plans de mesures d'urgence en collaboration avec la SIQ pour assurer le déplacement du personnel ayant déclaré un handicap, lors d'évacuations d'urgence.	**Les plans de mesure d'urgence sont mis à jour chaque année en tenant compte des besoins des personnes handicapées et notamment de celles qui ont été embauchées en cours d'année.**
Production d'un aide-mémoire pour l'organisation d'un évènement ou d'une réunion. Ex. : « Éléments nécessaires pour l'accueil des personnes handicapées »	L'élaboration d'un aide-mémoire a été reportée à l'exercice financier 2008-2009.

Orientation 3 : Hébergement touristique

Évaluation des campings qui offrent déjà des services accessibles.	**Depuis 2006, lors d'une visite de classification dans un camping désigné, le classificateur du CDCQ remplit une grille d'évaluation fournie par Kéroul. La fiche est ensuite transmise à Kéroul qui émet un label s'il y a lieu.** **Actuellement, 11 établissements de camping ont reçu un label « partiellement accessible ».**
Envoi d'une lettre ministérielle à ATR associées du Québec et aux autres associations du secteur de l'hébergement pour les inciter à sensibiliser leurs membres à la problématique de l'accessibilité.	Une lettre ministérielle a été transmise à ATR associées du Québec pour l'inciter à sensibiliser leurs membres à la problématique de l'accessibilité. ATR associées du Québec est en mesure de joindre tous les établissements d'hébergement.

Orientation 4 : Gestion des ressources humaines du Ministère

Sensibilisation des gestionnaires lors de l'accueil de personnel ayant déclaré un handicap.	**Lorsque le Ministère procède à l'embauche d'une personne ayant déclaré un handicap, la Direction des ressources humaines communique avec le gestionnaire et lui apporte l'aide requise pour recevoir l'employé et adapter ses tâches et son environnement en fonction de ses limitations fonctionnelles.**
Sensibilisation des gestionnaires lors des périodes d'embauche massive, notamment pour combler les besoins occasionnels en période estivale.	Il est apparu que cette action n'était pas nécessaire, compte tenu des contraintes particulières liées à l'embauche massive de personnel dédié au service à la clientèle lors de période d'achalandage élevé.
Formation des intervenants en santé et sécurité au travail.	**Trente-quatre personnes du Ministère agissent à titre de secouristes en milieu de travail. Elles sont réparties dans l'ensemble des édifices occupés par le MTO. Ces personnes bénéficient périodiquement de la formation nécessaire au maintien de leur certification à titre de secouristes.**
Aménagement des espaces de travail en fonction des besoins spécifiques de la personne.	En 2007-2008, trois personnes ont bénéficié de l'aménagement de leur espace de travail en fonction de leur handicap.

Orientation 5 : Partenariat triennal avec Kéroul

Respect du protocole d'entente triennal.	En application du protocole d'entente, le Ministère a versé 100 000 $ en 2007-2008 à Kéroul à titre d'interlocuteur privilégié en matière d'accessibilité des lieux touristiques pour les personnes à capacité physique restreinte.
Contribution financière à la promotion de la brochure La Route Accessible.	**Le MTO a investi en 2007-2008, pour une valeur de 87 850 $ dans des activités de promotion liées à la brochure La Route Accessible.** **La brochure est disponible sur le site Internet promotionnel BonjourQuébec.com d'où elle peut être téléchargée.**
Obtention des approbations requises en vue de la divulgation de la déclaration d'intérêt concernant l'accessibilité au tourisme et à la culture pour toutes les personnes.	Lors de la soirée bénéfice de Kéroul, en novembre 2007, le ministre du Tourisme a affirmé l'appui du Ministère à la déclaration d'intérêt.
Soutien des actions de Kéroul liées à sa participation à des missions à l'étranger en établissant des contacts nécessaires tant avec l'industrie touristique qu'avec le ministère des Relations internationales (MRI).	**Activités continues en fonction de la programmation annuelle des missions de Kéroul.**

PHOTO : JEAN-FRANÇOIS GRATTON

Annexe 5 : Avancement de la politique touristique

POLITIQUE TOURISTIQUE DU QUÉBEC : *VERS UN TOURISME DURABLE*

Légende **bleu** = réalisé ou récurrent

jaune = en cours de réalisation

UNE VISION D'AVENIR AMBITIEUSE POUR LE TOURISME QUÉBÉCOIS

Que le tourisme devienne, durant toute l'année, une source de richesses économique, sociale et culturelle pour toutes les régions du Québec, et ce, dans le respect des principes du développement durable

UNE INDUSTRIE TOURISTIQUE ORIENTÉE VERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Objectif économique : *Porter les recettes touristiques du Québec de 9 MM$ en 2003 à 13 MM$ en 2010*

Objectif environnemental : *Accroître le nombre d'exploitants et de touristes sensibilisés à l'utilisation durable de l'environnement*

Objectif socioculturel : *Favoriser une offre touristique développée et exploitée dans le respect des populations locales*

UNE MISE EN ŒUVRE ASSURÉE PAR UN NOUVEAU PARTENARIAT INDUSTRIE - GOUVERNEMENT

Mesure 1 : La création d'un Conseil des partenaires de l'industrie touristique

Mesure 2 : La tenue d'Assises annuelles du tourisme

Mesure 3 : L'intensification des alliances à l'échelle nationale, interprovinciale et internationale

UNE NOUVELLE APPROCHE MARKETING POUR SOLLICITER LA CLIENTÈLE INTERNATIONALE

Mesure 4 : Une stratégie de marque

Mesure 5 : Une approche de promotion internationale organisée autour de quatre grands regroupements d'expériences

➔ **Le Québec des grandes villes** ➔ **Le Québec du Saint-Laurent** ➔ **Le Québec de villégiature** ➔ **Le Québec grande nature**

LES DOMAINES D'INTERVENTION

CONNAISSANCES ET RECHERCHE	QUALITÉ	RESSOURCES HUMAINES	ACCÈS ET TRANSPORT	DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE	PROMOTION	ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES
LES SEPT FACTEURS DE SUCCÈS						
Des décisions basées sur un réseau permanent et performant de connaissances et de recherche	Une culture de la qualité axée sur le développement durable et solidement implantée dans l'industrie touristique	Une industrie disposant de ressources humaines compétentes et reconnues pour leur professionnalisme	Un accès facile à la destination, à ses régions et à ses produits	Une offre touristique misant sur une gamme d'expériences attrayantes et des produits de qualité, authentiques, durables et novateurs	Une promotion dynamique et innovante de la destination et des expériences touristiques prioritaires vers les marchés les plus porteurs	Un accueil compétent et chaleureux, appuyé par un réseau d'information touristique bien structuré et à la fine pointe de la technologie
LES MESURES						
Mesure 6 : Mettre en place un réseau de connaissances et de recherche	**Mesure 7 :** Promouvoir de façon soutenue auprès des acteurs de l'industrie une vision globale de la qualité, concernant toute la chaîne de l'offre touristique **Mesure 8 :** Implanter une démarche qualité qui s'applique à l'ensemble de l'industrie touristique	**Mesure 9 :** Définir et mettre en place les mécanismes appropriés favorisant l'adéquation et la rapidité d'adaptation des programmes de formation en fonction des besoins de développement des compétences de l'industrie **Mesure 10 :** Développer des outils qui aideront les gestionnaires et dirigeants à mieux faire face à un environnement d'affaires complexe et compétitif **Mesure 11 :** Privilégier les solutions réalistes et adaptées au milieu régional et local face aux problématiques de main-d'œuvre **Mesure 12 :** Promouvoir la reconnaissance du rôle stratégique des ressources humaines dans l'atteinte des objectifs de rentabilité, de qualité et de durabilité de la destination	**Mesure 13 :** Définir les priorités à court, moyen et long termes dans les dossiers d'accès et de transport liés au tourisme **Mesure 14 :** Lancer et privilégier des projets concrets de partenariat avec des transporteurs intéressés à desservir des marchés ciblés ainsi qu'avec les agences responsables de gérer des infrastructures de transport	Mesure 15 : Réaliser, en partenariat avec l'industrie, des plans intégrés d'intervention pour chacun des principaux produits *** **Mesure 16 :** Miser sur des programmes d'aide simplifiés, accessibles à l'industrie touristique, appuyant les objectifs de développement de la destination et soutenant l'innovation dans le secteur touristique **Mesure 17 :** Soutenir l'adaptation de l'offre touristique en fonction de la variété des besoins des clientèles et de leur évolution **Mesure 18 :** Promouvoir les partenariats visant à structurer l'offre et à stimuler la demande autour d'expériences touristiques intégrées sur la base de forfaits, circuits et itinéraires adaptés aux clientèles	**Mesure 19 :** Arrimer le cycle de planification promotionnelle du ministère du Tourisme et celui de l'industrie **Mesure 20 :** Créer un cadre financier permettant des investissements promotionnels continus à long terme, principalement à travers des ententes de partenariat pluriannuelles **Mesure 21 :** Revoir, après une évaluation rigoureuse des potentiels de développement de chacun des marchés, les efforts, les ressources et les investissements promotionnels à leur consacrer **Mesure 22 :** Mettre en œuvre et offrir des occasions d'affaires en promotion sur les marchés internationaux selon chacun des quatre regroupements d'expériences convenus avec l'industrie et selon une démarche structurée de partenariat	**Mesure 23 :** Maintenir les efforts de mise en œuvre de la Politique sur les lieux d'accueil et de renseignements touristiques **Mesure 24 :** Assurer le déploiement du Centre d'affaires bonjourquébec.com et de ses banques d'information touristique dans le réseau d'accueil et de renseignements touristiques **Mesure 25 :** Centraliser l'information sur les divers modes de transport passager disponibles **Mesure 26 :** Soutenir les collectivités locales dans des initiatives d'hospitalité et de sensibilisation des visiteurs à des comportements de voyage responsables

*** *Le développement des produits touristiques est inséré dans les futurs plans*

www.bonjourquebec.com

Le contenu de cette publication a été rédigé par le ministère du Tourisme.

La publication est disponible sur notre site Internet à l'adresse suivante :
http://www.bonjourquebec.com/mto/ministere/rapportannuel/index.html

Le document est édité par la Direction des communications.

Conception graphique et infographie : Studiométrique

Dépot légal – 2008
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-54427-2
ISBN PDF : 978-2-550-54428-2
ISBN CD : 978-2-550-54429-2

Tourisme Québec